

# PREUZIMANJE RIZIKA U KONTEKSTU OSIGURANJA MOTORNIH VOZILA

---

**Mornar, Antonia**

**Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni**

**2022**

*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:124:138114>

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

*Download date / Datum preuzimanja:* **2025-01-02**

*Repository / Repozitorij:*

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



**SVEUČILIŠTE U SPLITU  
EKONOMSKI FAKULTET**

**ZAVRŠNI RAD**

**PREUZIMANJE RIZIKA U KONTEKSTU  
OSIGURANJA MOTORNIH VOZILA**

**Mentor:** prof. dr. sc. Marijana Ćurak

**Studentica:** Antonia Mornar

**Split, rujan 2022.**

## SADRŽAJ:

<b>1. UVOD.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1. Definiranje problema.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2. Ciljevi rada.....</b>	<b>2</b>
<b>1.3. Metode rada.....</b>	<b>2</b>
<b>1.4. Struktura rada.....</b>	<b>3</b>
<b>2. OBILJEŽJA OSIGURANJA MOTORNIH VOZILA.....</b>	<b>4</b>
2.1. Obilježja kasko osiguranja.....	5
2.2. Vrste kasko osiguranja.....	5
2.3. Ugovor o kasko osiguranju.....	7
2.4. Izračun premije kasko osiguranja.....	9
2.5. Vrste šteta i naknada šteta.....	10
<b>3. OSIGURANJE MOTORNIH VOZILA U REPUBLICI HRVATSKOJ.....</b>	<b>13</b>
<b>4. PROCES PREUZIMANJA RIZIKA.....</b>	<b>19</b>
4.1. Pojam i definicija rizika.....	19
4.2. Ciljevi procesa preuzimanja rizika.....	19
4.3. Faze procesa preuzimanja rizika.....	21
<b>5. PREUZIMANJE RIZIKA NA PRIMJERU OSIGURANJA MOTORNIH VOZILA OSIGURATELJA EUROHERC OSIGURANJE d.d.....</b>	<b>23</b>
5.1. Euroherc osiguranje d.d. – Osnovni podaci.....	23
5.2. Ponuda kasko osiguranja.....	24
5.3. Proces preuzimanja rizika u kontekstu osiguranja motornih vozila u društvu za osiguranje Euroherc osiguranje d.d.....	26
5.4. Zaključak intervjua.....	33
<b>6. ZAKLJUČAK.....</b>	<b>34</b>
<b>LITERATURA.....</b>	<b>35</b>
<b>POPIS SLIKA.....</b>	<b>37</b>
<b>POPIS TABLICA.....</b>	<b>38</b>
<b>POPIS GRAFIKONA.....</b>	<b>39</b>
<b>PRILOG 1.....</b>	<b>40</b>
<b>SAŽETAK.....</b>	<b>42</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>43</b>

# **1. UVOD**

## **1.1 Definiranje problema**

Kasko osiguranje motornih vozila štiti osiguranika u slučaju nastanka štete u zamjenu za plaćanje određene premije osiguranja. Društva za osiguranje preuzimaju rizik od svojih klijenata, a sredstva koja ostvare u obliku premija osiguranja ulažu kako bi mogli isplatiti štete u slučaju njihovog nastanka. Izbor pravih klijenata ključ je opstanka na tržištu osiguranja, stoga se javlja pitanje koji čimbenici su ključni za društva za osiguranje prilikom preuzimanja rizika, odnosno analize zahtjeva za osiguranjem i utvrđivanje cijene osiguranja?

Prije donošenja odluke o prihvaćanju ili odbijanju zahtjeva za kasko osiguranjem potrebno je prikupiti informacije o faktorima rizika, analizirati te informacije i potom donijeti odluku.

## **1.2. Ciljevi rada**

Cilj ovog rada je analizirati obilježja osiguranja motornih vozila, istražiti tržište osiguranja motornih vozila u Hrvatskoj, analizirati proces preuzimanja rizika s teorijskog aspekta te na primjeru osiguranja motornih vozila društva za osiguranje Euroherc osiguranje d.d.

Na temelju analize poslovanja Euroherc osiguranja d.d. donijeti će se zaključak o tome na koji način ovaj osiguratelj preuzima rizike u osiguranje, koji rizici su za njih prihvatljivi te koji čimbenici su im bitni za prihvaćanje ili odbijanje zahtjeva za osiguranjem.

## **1.3. Metode rada**

Pri pisanju rada koristiti će se metode deskripcije, metode analize i sinteze, indukcije i dedukcije, metoda intervjuja, te tablično i grafičko prikazivanje podataka.

Metoda deskripcije se koristi kako bi se činjenice i veze između njih objasnile na što jednostavniji način. Metoda analize se koristi u cijelom radu kako bi složeniji pojmovi rastavili na jednostavnije. Metoda sinteze spaja jednostavne dijelove u smislenu cjelinu s ciljem donošenja nekakvog zaključka. Metodom indukcije se na temelju analize pojedinačnih činjenica donosi neki opći zaključak, dok se metodom dedukcije iz općih podataka izvode pojedinačne činjenice. U empirijskom dijelu korištena je metoda intervjuja kao i najvažnija metoda za donošenje zaključka ovog rada.

#### **1.4. Struktura rada**

Rad je podijeljen u 6 dijelova uključujući uvod i zaključak.

U drugom poglavlju definirat će se pojam osiguranja, prezentirat će se podjela kasko osiguranja po vrstama, izračun premije i vrste šteta.

U trećem dijelu opisati će se stanje na tržištu kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj, potkrijepljeno statističkim podacima.

U četvrtom dijelu teorijski će biti opisan pojam rizika i proces preuzimanja rizika od strane društava za osiguranje, dok će se u petom dijelu analizirati preuzimanje rizika na primjeru društva za osiguranje Euroherc osiguranja d.d.

Rad će se završiti zaključkom, pregledom literature te sažetkom.

## 2. OBILJEŽJA OSIGURANJA MOTORNIH VOZILA

Osiguranje je metoda transfera rizika sa ugovaratelja osiguranja na osiguratelja koji prihvaća nadoknaditi štete (slučajne i nepredvidive) onima kod kojih su nastale i raspodijeliti ih na sve članove rizične zajednice.<sup>1</sup>

Automobilska industrija jedna je od najrazvijenijih industrija na svijetu, zapošljava milijune ljudi i utječe na ekonomski razvoj države. S razvojem automobilske industrije direktno je povezana i industrija osiguranja. Glavna karakteristika kasko osiguranja motornih vozila je ta da pokriva materijalne štete na vozilu i krađu vozila.

Osiguranje motornih vozila je zapravo ugovor između dviju strana u kojem se društvo za osiguranje obvezuje osigurati zaštitu ugovaratelju osiguranja od unaprijed određenih štetnih događaja u zamjenu za određeni iznos premije osiguranja. Na taj se način rizik prenosi s pojedinca na društvo za osiguranje, odnosno na veću skupinu koja društvu plaća premije. U slučaju štetnog događaja društvo za osiguranje dužno je ugovaratelju osiguranja isplatiti osigurinu. Ugovori o osiguranju motornih vozila se sklapaju radi zaštite u nadi da do štetnog događaja neće doći. Svrha osiguranja nije zarada, nego sprječavanje posljedica štetnog događaja.

Društva za osiguranje prikupljaju viškove suficitarnih jedinica nudeći tržištu različite oblike osiguranja imovine i osoba, potiču brigu pojedinca za budućnost, kao institucionalni investitor alociraju plasmane gospodarski deficitarnim sektorima, pridonose razvoju financijskih tržišta, ulažu u vrijednosnice i na taj način potiču gospodarstvo i financiraju gospodarske projekte, zajednički razvijaju financijske proizvode s drugim financijskim institucijama i dr.<sup>2</sup>

Društva za osiguranje imaju pozitivan utjecaj na društvo kroz naknadu štete, smanjenje straha stanovništva i ulaganje. Kroz naknadu štete stanovništvo i tvrtke zadržavaju svoju financijsku sigurnost. Premije osiguranja se ne koriste odmah za isplatu šteta nego po potrebi zbog čega društvo za osiguranje ima kapital za ulaganje čime između ostalog promiče i gospodarski rast. Kapital ulažu s ciljem da ga umnože kako bi mogli ispuniti svoje obveze prema ugovarateljima osiguranja i kako bi ispunili očekivanja dioničara o povećanju vrijednosti njihovih dionica.

---

<sup>1</sup> Klobučar, D. (2007): Risk management i osiguranje, Tectus, Zagreb, str. 22.

<sup>2</sup> Leksikografski zavod Miroslav Krleža (2021): Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje, [Internet], raspoloživo na: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=45672> [27.6.2022]

## 2.1. Obilježja kasko osiguranja

Pojam kasko osiguranja veže se za pomorsko osiguranje i prve početke osiguranja kada se roba prevozila velikim brodovima pa je osim tereta bilo potrebno zaštititi i brod kojim se prevozilo. Riječ kasko znači brod bez tereta. Kasko se osiguranje koristi se kao nadopuna obveznog osiguranja i s njim vozilo može biti potpuno ili djelomično zaštićeno, ovisno o vrsti kasko osiguranja koja se ugovori.

Kasko osiguranje motornih vozila, odnosno osiguranje samog vozila, daje pokriće za materijalne štete na vozilu kao posljedicu prometnih nezgoda te opasnosti navedene u uvjetima za osiguranje, kao što su požar i neke druge opasnosti (udar groma, oluja, tuča, udarac predmeta), zlonamjerni postupci trećih osoba, osiguranje krađe.<sup>3</sup>

Osnovno obilježje kasko osiguranja je to da štiti osiguranika od štete bez obzira na to je li on kriv za njen nastanak ili treća osoba. Uspoređujući ga s obveznim osiguranjem od automobilske odgovornosti, kasko osiguranje pokriva samo materijalne štete dok obvezno osiguranje pokriva i nematerijalne štete. U slučaju djelomične štete od kasko osiguranja vozilo i nakon štetnog događaja ostaje osigurano, dok kod totalne štete osiguranje prestaje nakon naknade štete. U slučaju da ugovaratelj osiguranja ne plaća redovno premije osiguranja, a šteta na osiguranom predmetu je nastala, društvo za osiguranje ima pravo raskinuti ugovor.

Kod kasko osiguranja postoji i mogućnost ugovaranja franšize. Franšiza označava sudjelovanje ugovaratelja osiguranja u naknadi štete. Njena prednost je ta što se njenim ugovaranjem plaća manja premija osiguranja. Franšiza može biti odbitna ili integralna. Kod odbitne franšize u slučaju nastanka štete društvo za osiguranje će ugovaratelju osiguranja isplatiti iznos preko definiranog iznosa franšize, a ako je riječ o integralnoj franšizi društvo za osiguranje bi isplatilo ugovaratelju osiguranja cijeli iznos štete, ali samo u slučaju kada je šteta veća od iznosa franšize.

Ako je ugovaratelj osiguranja tijekom jedne godine redovno plaćao premiju osiguranja i nije doživio nikakav nesretni događaj zbog kojeg bi od društva za osiguranje tražio naknadu štete, to isto društvo za osiguranje mu odobrava takozvani bonus. Bonus predstavlja umanjenje iznosa premije koju ugovaratelj osiguranja plaća svake godine. Što je broj godina bez štetnog događaja veći to je i bonus veći i može rasti do maksimalno 50%.

---

<sup>3</sup> Klobučar, D. (2007): op.cit., str. 102.

## 2.2. Vrste kasko osiguranja

Kasko osiguranjem se dijeli se potpuno i djelomično kasko osiguranje. Potpuni kasko pokriva većinu rizika kojima je vozilo izloženo. Što je veći broj rizika koji su osigurani veća je i premija osiguranja.

Puni kasko pokriva rizike kao što su:

1. prometne nezgode
2. pad ili udarac nekog predmeta
3. požar
4. tuča
5. oluja
6. snježna lavina
7. udar groma
8. eksplozija
9. krađe, razbojstvo i protupravno oduzimanje vozila
10. zlonamjerni postupak trećih osoba
11. manifestaciju i demonstraciju
12. pad zračnih letjelica.<sup>4</sup>

Djelomično kasko osiguranje pokriva samo neke od rizika iz punog osiguranja, što znači da što je opseg rizika manji to je manji i iznos premije osiguranja. Djelomični kasko se većinom sklapa u dva oblika. Prvi oblik se odnosi na vozilo u stanju mirovanja odnosno vozilo koje se nalazi u zaključanoj garaži i takvim osiguranjem vozilo je zaštićeno od požara i krađe. Ovakav oblik osiguranja većinom koriste autosaloni. Drugi oblik se odnosi na vozila gdje god se ona nalazila i predstavlja kombinaciju zaštite od rizika koji se ugovaraju samostalno (zaštita od provale, loma, viša sila).

---

<sup>4</sup> Pazinović, M. (2003): Osnove o osiguranju i reosiguranju, Agram, Zagreb, str. 55.-56.



### **2.3. Ugovor o kasko osiguranju**

Ugovor o kasko osiguranju je dvostrano obvezujući ugovor između ugovaratelja osiguranja i osiguratelja kojim se definiraju prava i obveze obje strane. Ugovaratelj osiguranja se obvezuje da će redovno plaćati dogovoreni iznos premije, a osiguratelj da će u slučaju nastanka štetnog događaja on podmiriti štetu umjesto ugovaratelja osiguranja.

Svako društvo za osiguranje ima različitu ponudu i cijenu kasko osiguranja. Približnu cijenu osiguranja moguće je izračunati preko interneta, ali za sklapanje ugovora potreban je direktan kontakt sa zaposlenicima društva za osiguranje tj. fizičko potpisivanje ugovora.

Društvo za osiguranje mora upoznati ugovaratelja osiguranja sa svim bitnim informacijama koje će biti navedene u ugovoru i sa njegovim pravima i obvezama. Bitno je da društvo za osiguranje odredi osnovicu za izračun premije i obavijesti ugovaratelja osiguranja o bonusima koje može ostvariti ukoliko se odluči za njihovo osiguranje. Kako bi se ugovor mogao sklopiti osiguratelj mora provjeriti stanje automobila koje se osigurava tj. slikati ga i zapisati broj šasije kako si se potvrdilo da je ugovaratelj osiguranja ujedno i vlasnik automobila. Ugovaratelji kasko osiguranja su najčešće vlasnici automobila koja nisu starija od 3 godine, leasing tvrtke i društva koja prodaju nove i rabljene automobile.

Ugovor između dvije strane smatra se sklopljenim ako se ispune 2 uvjeta. Prvi uvjet je da se ugovor sklopi potpisivanjem ponude, a drugi dio je da osiguratelj šalje ugovaratelju osiguranja potvrdu kojom potvrđuje istinitost podataka navedenih u ponudi i time je ugovor zaključen. Službeni naziv te potvrde je policica kasko osiguranja i ona se mora dostaviti ugovaratelju osiguranja u roku od 7 dana od potpisivanja ponude. U prilogu 1 na kraju rada nalazi se primjer ponude kasko osiguranja.

Ugovor o kasko osiguranju je kompleksan dokument i njegovu strukturu možemo segmentirati na sljedeći način:

- deklaracija
- definicije
- osigurateljna klauzula
- isključenja iz osiguranja

- uvjeti
- različite druge odredbe
- odbitne franšize.<sup>5</sup>

Ugovor o kasko osiguranju mora sadržavati podatke kao što su informacije o osiguratelju i ugovaratelju osiguranja, koji je predmet osiguranja, koja je njegova vrijednosti, kolika je premija osiguranja, koji je vremenski period na koji se predmet osigurava i potpis obje strane.

Ugovor vrijedi nakon što prođu 24h dana koji označava početak ugovornog odnosa i samo ako je plaćena barem jedna rata premije osiguranja. Ugovor prestaje vrijediti nakon što prođu 24h dana koji je naveden kao dan kojim istječe ugovorni odnos između ugovaratelja osiguranja i osiguratelja.

Osim što su ugovori o osiguranju imovine i odgovornosti ugovori o naknadi štete i ugovori s načelom subrogacije te što se svi ugovori o osiguranju temelje na načelu osigurljivog interesa i načelu dobre vjere, nekoliko je dodatnih obilježja ugovora o osiguranju:

- konsenzualnost za ugovore o osiguranju imovine i odgovornosti
- dvostrano obvezni ugovor
- aleatornost
- uvjetovanost
- adhezijski ugovor
- sukcesivnost.<sup>6</sup>

Ugovor o kasko osiguranju je konsenzualan jer je za njegovo postojanje dovoljna samo suglasnost stranaka. Isto tako govor je i dvostrano obvezujući što znači da obje strane moraju održati svoje obećanje kako bi ugovor bio valjan. Za ugovor o osiguranju kažemo da je aleatoran jer korist koja se iz njega razmjenjuje ne mora biti jednaka nego ovisi o nastanku neizvjesnog događaja. Jedna strana u ugovoru može dobiti manju vrijednost od one koju je dala. Obilježje uvjetovanosti znači da izvršenje obveze osiguratelja ovisi o ispunjavanju obveze ugovaratelja osiguranja. Adhezijski ugovor je ugovor u kojem ugovaratelj osiguranja mora

---

<sup>5</sup> Klobučar, D. (2007): op.cit., str. 72.

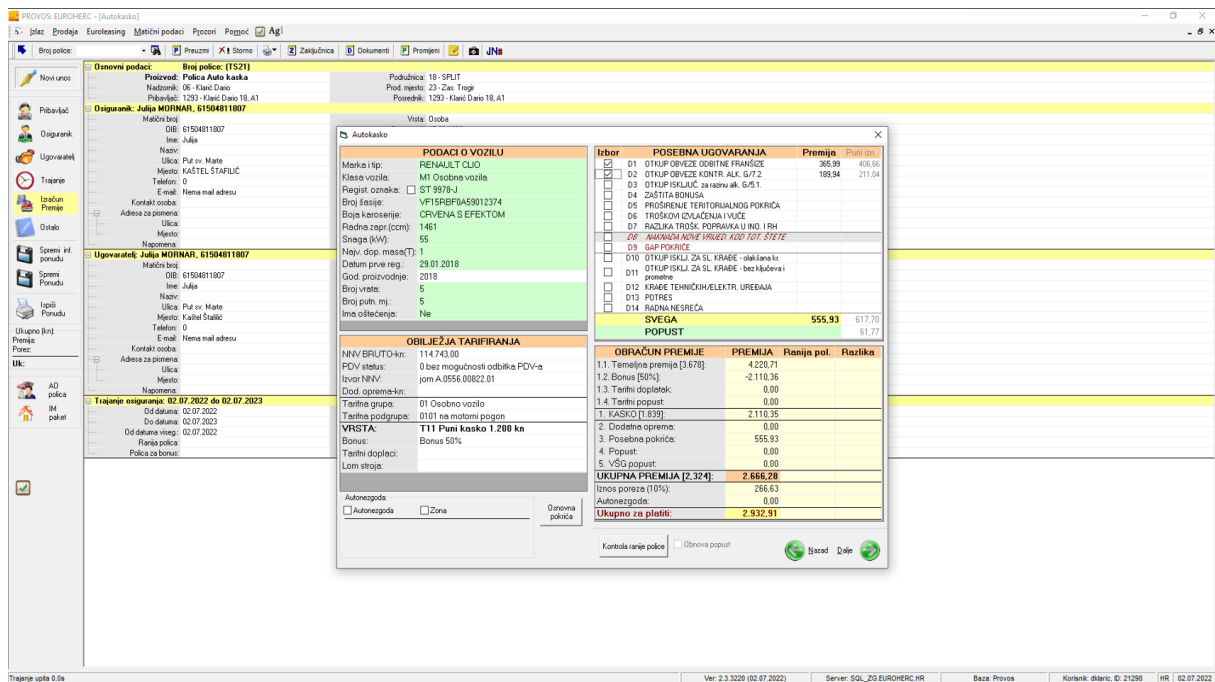
<sup>6</sup> Ćurak, M., Jakovčević, D. (2007): Osiguranje i rizici, RRIF plus, Zagreb, str. 168.

prihvatiti sve uvjete bez prava na pregovaranje. Sukcesivnost ugovora o kasko osiguranju znači da su obveze ugovornih stranaka raspoređene na cijelo razdoblje trajanja ugovora o osiguranju.

#### **2.4. Izračun premije kasko osiguranja**

Kod izračuna premije kasko osiguranja prvo je potrebno odrediti osnovicu. Osnovica je zapravo vrijednost novog vozila uvećana za carine i porez. Ako je riječ o osobama koje su obveznici PDV-a njima se osnovica računa kao vrijednost novog automobila umanjena za PDV, a ako je riječ o osobama koje nisu obveznici PDV-a njima se osnovica računa kao vrijednost novog automobila s uključenim PDV-om.

Svako društvo za osiguranje koristi svoj program za izračun premije osiguranja. Na Slici 1. prikazan je izračun premije osiguranja u društvu za osiguranje Euroherc osiguranje d.d. Prilikom izračuna potrebno je unijeti u program osnovne podatke o vlasniku vozila, o samom vozilu (marka vozila, godina proizvodnje, broj vrata) i rizike od kojih se vlasnik želi zaštititi. Osim vrijednosti automobila na visinu premije utječe i broj rizika od kojih se ugovaratelj osiguranja želi zaštititi (krađa, razbojstvo), trajanje osiguranja, franšiza, bonusi, namjena vozila i slično. Nakon što je iznos premije izračunat on je fiksni i ne mijenja se sve dok traje ugovorni odnos. Što je vrijednost osiguranog automobila veća to je veća i premija. Premija kasko osiguranja može se platiti odjednom uz određeni popust ili na rate tijekom 12 mjeseci. Ukoliko se rate ne plaćaju na vrijeme može doći do raskida ugovora. Ako se ugovaratelj osiguranja odlučio za obročno plaćanje prvu ratu mora platiti odmah nakon potpisivanja ugovora, a ostale rate u vremenskim intervalima koji su dogovoreni unutar ugovora.



## SLIKA 1. Izračun premije kasko osiguranja

Izvor: Euroherc osiguranje d.d. (2022)

## 2.5. Vrste šteta i naknada šteta

U slučaju da se realizira neki od štetnih događaja osigurana šteta može biti djelomična ili totalna.

Djelomična šteta nastaje ukoliko je ukraden ili oštećen određeni dio automobila što je vidljivo na Slici 2. u nastavku rada. U tom slučaju društvo za osiguranje mora isplatiti ugovaratelju osiguranja trošak nabave ukradenog ili oštećenog dijela.

Ako govorimo o totalnoj šteti ona može nastati ako je automobil kompletno uništen odnosno ako nije više upotrebljiv što je prikazano na Slici 3. ili ako je došlo do krađe automobila. Iznos koji društvo za osiguranje mora isplatiti ugovaratelju osiguranja je razlika između vrijednosti novog automobila, njegove amortizirane vrijednosti i vrijednosti franšize.

Postoje brojne štete koje se ne svrstaju pod zaštitu kasko osiguranjem. Neke od njih su oštećenja motora, oštećenja koja je prouzročio teret koji se prevozi, loše tehničko održavanje vozila, korištenje vozila koje nije u potpunosti ispravno, neizravne štete (kazne, naknade za čuvanje vozila) i slično.

U slučaju da dođe do nastanka štetnog događaja ugovaratelj osiguranja mora pokušati spriječiti ili smanjiti štetu, prijaviti štetu društvu za osiguranje najkasnije 3 dana nakon događaja i u slučaju da se radi o razbojništvu ili krađi odmah prijaviti događaj policiji. Ako ugovaratelj osiguranja ne učini sve od navedenog društvo za osiguranje ima pravo umanjiti iznos za pokriće štete u iznosu u kojem je zbog njegovog propusta šteta veća.

Naknada štete je iznos koji će biti isplaćen ugovaratelju osiguranja u slučaju da nastane osigurani slučaj. Nakon što društvo za osiguranje zaprimi od ugovaratelja osiguranja prijavu dužno je procijeniti visinu štete. U slučaju da se ne slaže sa procjenom ugovaratelja osiguranja, moraju pronaći 2 vještaka, s tim da svaka strana bira i plaća svog vještaka, a vještaci zajedno biraju trećeg vještaka kojeg dvije strane plaćaju zajedno. Vještaci procjenjuju štetu i donose konačnu odluku.

Prilikom likvidacije štete osiguratelj je dužan potvrditi da je nastao osigurani slučaj, pravedno i brzo isplatiti naknadu štete te obavijestiti ugovaratelja osiguranja o svih bitnim informacijama i ponuditi mu pomoć.

Nakon što utvrdi da je nastao štetni događaj osiguratelj mora utvrditi je li taj događaj pokriven ugovorom i je li nastao na imovini koja je predmet ugovora o osiguranju. Ugovaratelj osiguranja mora biti cijelo vrijeme upućen u situaciju u slučaju da društvu zatreba dodatna dokumentacija ili je potrebno angažirati procjenitelja, ako dođe do odbijanja isplate štete i slično. Glavni zadatak ugovaratelja osiguranja je da u slučaju nastanka štetnog događaja pokuša minimizirati štetne ishode istog. On mora obavijestiti osiguratelja koji je uzrok štete i koje su posljedice.



## SLIKA 2. Djelomična šteta

Izvor:

[https://www.google.com/search?q=djelomi%C4%8Dna+%C5%A1teta&rlz=1C1CHBD\\_hrHR919HR919&xsrf=ALiCzsaNyYptVqmQA\\_DJXZhqZpGvi\\_fPHg:1656700070650&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUK\\_Ewj0jdfZqNj4AhWVOewKHVPfA30Q\\_AUoAnoECAEQBA&biw=1536&bih=746&dpr=1.25](https://www.google.com/search?q=djelomi%C4%8Dna+%C5%A1teta&rlz=1C1CHBD_hrHR919HR919&xsrf=ALiCzsaNyYptVqmQA_DJXZhqZpGvi_fPHg:1656700070650&source=lnms&tbm=isch&sa=X&ved=2ahUK_Ewj0jdfZqNj4AhWVOewKHVPfA30Q_AUoAnoECAEQBA&biw=1536&bih=746&dpr=1.25)



## SLIKA 3. Totalna šteta

Izvor: [https://www.google.com/search?q=totalna+%C5%A1teta&tbm=isch&ved=2ahUKEwipj8DbqNj4AhUI-qQKHAc5A2AQ2-cCegQIABAA&oq=totalna+%C5%A1teta&gs\\_lcp=CgNpbWcQAzoECCMQJ1D7B1iSFWDnF2gAcAB4AIABYIgbtwGSAQEymAEAoAEBqgELZ3dzLXdpei1pbWfAAQE&sclient=img&ei=qjy\\_YqmSHIj0kwWg846ABg&bih=746&biw=1536&rlz=1C1CHBD\\_hrHR919HR919](https://www.google.com/search?q=totalna+%C5%A1teta&tbm=isch&ved=2ahUKEwipj8DbqNj4AhUI-qQKHAc5A2AQ2-cCegQIABAA&oq=totalna+%C5%A1teta&gs_lcp=CgNpbWcQAzoECCMQJ1D7B1iSFWDnF2gAcAB4AIABYIgbtwGSAQEymAEAoAEBqgELZ3dzLXdpei1pbWfAAQE&sclient=img&ei=qjy_YqmSHIj0kwWg846ABg&bih=746&biw=1536&rlz=1C1CHBD_hrHR919HR919)

### **3. OSIGURANJE MOTORNIH VOZILA U REPUBLICI HRVATSKOJ**

Na kraju 2021. na tržištu osiguranja poslovala je ukupno 15 društava za osiguranje sa sjedištem u Republici Hrvatskoj. Od ukupnog broja društava za osiguranje 3 ih je obavljalo isključivo poslove životnog osiguranja, 4 društva isključivo poslove neživotnih osiguranja, dok je preostalih 8 društava za osiguranje obavljalo poslove životnih i neživotnih osiguranja. Na tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj aktivne su 3 podružnice društava za osiguranje iz drugih EU članica.<sup>7</sup>

Usljed krize koja se dogodila prethodnih godina i stanjem nastalim zbog pandemije pojavio se trend češće kupnje starijih rabljenih vozila u odnosu na nova vozila. Nezaposlenost, pad BDP-a i prezaduženost su utjecale na potrošnju ljudi. S obzirom na veliki broj otkaza i visokih cijena života, ljudi su prenamijenili novac za stvari koje su smatrali potrebnijima. Međutim, 2022. godina donijela je određeni napredak.

U nastavku će detaljnije biti objašnjeno tržište kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj na temelju podataka Hrvatskog ureda za osiguranje.

---

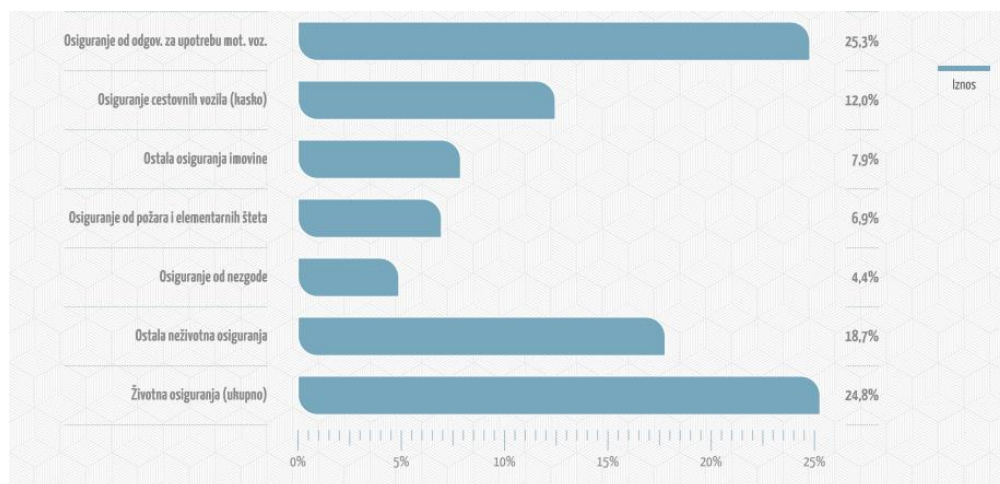
<sup>7</sup> Hrvatski ured za osiguranje (2021): 2021 Ključne informacije, [Internet], raspoloživo na: [https://huo.hr/upload\\_data/site\\_files/153209441216254639631330656068\\_kljucne-informacije2021-web.pdf](https://huo.hr/upload_data/site_files/153209441216254639631330656068_kljucne-informacije2021-web.pdf) [2.7.2022.]

**TABLICA 1. Broj stanovnika, vozača i registriranih vozila 2007. - 2020.**

Opis	2007.	2008.	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
Stanovništvo u RH (u 000) <sup>1</sup>	4.435.982	4.434.508	4.429.078	4.417.781	4.280.622	4.267.558	4.255.689	4.238.389	4.203.604	4.174.349	4.124.531	4.089.400	4.067.500	4.065.283
Vozači motornih vozila <sup>2</sup>	2.131.678	2.179.514	2.208.621	2.233.963	2.250.877	2.267.892	2.287.341	2.301.463	2.310.515	2.325.157	2.337.087	2.348.794	2.369.618	2.367.165
Registrirana motorna vozila (31.12.) <sup>2</sup>	1.949.936	2.021.936	2.005.210	1.969.587	1.969.405	1.863.741	1.869.370	1.899.538	1.929.726	1.996.056	2.056.127	2.148.062	2.226.975	2.261.274
Novoregistrirana <sup>3</sup>	153.548	146.757	81.231	64.383	66.290	56.781	64.692	87.773	95.019	123.206	123.592	176.254	189.257	127.884
Udio novoregistriranih vozila (u %)	7,9	7,3	4,1	3,3	3,4	3,0	3,5	4,6	4,9	6,2	6,0	8,2	8,5	5,7
Broj vozila na 1000 stanovnika	440	456	453	446	460	437	439	448	459	478	499	525	548	556
Osobna vozila na 1000 stanovnika	336	346	345	342	354	338	340	348	350	359	363	390	392	410

Izvor: HUU, [https://huo.hr/upload\\_data/site\\_files/ao\\_2020.pdf](https://huo.hr/upload_data/site_files/ao_2020.pdf)

Prema podatcima iz Tablice 1 vidljivo je da broj stanovnika u Hrvatskoj 2020. iznosio 4.065.283, a registriranih vozača 2.367.165. Na jednog stanovnika otpada 0,41 osobnih automobila.

**Grafikon 1. Struktura ukupne premije osiguranja u 2021.**

Izvor: HUU, [https://huo.hr/upload\\_data/site\\_files/godisnje\\_izvjesce\\_2021-web.pdf](https://huo.hr/upload_data/site_files/godisnje_izvjesce_2021-web.pdf)

Iz Grafikona 1 možemo iščitati da najveći iznos premija od čak 25,3% dolazi od osiguranja od odgovornosti za upotrebu motornih vozila što je za 0,5% više u odnosu na životna osiguranja. Kasko osiguranje stvara 12% ukupne vrijednosti premije osiguranja što je 13,3% manje u odnosu na obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti i 12,8% manje u odnosu na životna osiguranja.



**TABLICA 2. Zaračunata bruto premija osiguranja cestovnih vozila u razdoblju 2005.-2021.**

	Zaračunata bruto premija (000 kn)	% promjene	Udio u neživotnim osiguranjima %	Udio u ukupnoj ZBP %
2005.	867.882	9,2%	15,91%	11,81%
2006.	959.096	10,5%	15,94%	11,72%
2007.	1.074.760	12,1%	16,33%	11,86%
2008.	1.153.867	7,4%	16,16%	11,91%
2009.	1.004.154	-13,0%	14,51%	10,67%
2010.	888.639	-11,5%	13,09%	9,61%
2011.	797.849	-10,2%	11,88%	8,72%
2012.	720.518	-9,7%	10,95%	7,97%
2013.	662.759	-8,0%	10,14%	7,30%
2014.	645.554	-2,6%	10,90%	7,54%
2015.	714.287	10,6%	12,34%	8,19%
2016.	803.831	12,5%	13,76%	9,17%
2017.	883.957	10,0%	14,45%	9,76%
2018.	1.049.308	18,7%	15,61%	10,65%
2019.	1.244.009	18,6%	16,78%	11,87%
2020.	1.304.833	4,9%	16,67%	12,46%
2021.	1.405.542	7,7%	15,97%	12,01%

Izvor: HUU, [https://huo.hr/upload\\_data/site\\_files/godisnje\\_izvjesce\\_2021-web.pdf](https://huo.hr/upload_data/site_files/godisnje_izvjesce_2021-web.pdf)

Iz Tablice 2 možemo iščitati kretanje bruto premija kasko osiguranja u razdoblju od 2005.-2021. Od 2005. godine premije su u laganom porastu, međutim, s pojavom svjetske financijske krize 2009. godine iznos premije počeo je opadati i taj trend se nastavio sve do 2015. godine kada je zabilježen prvi rast od 10,6%. Od 2015. godine premije su u konstantnom porastu i doživjele su vrhunac 2021. godine u iznosu od 1.405.542.000 kn što je 7,7% više u odnosu na 2020. godinu i 47,15% više u odnosu na 2013. godinu kada su zabilježene najniže premije u zadnjih 17 godina.



**Grafikon 2. Udio premije osiguranja cestovnih vozila (kasko) u %**

Izvor: HUU, [https://huo.hr/upload\\_data/site\\_files/godisnje\\_izvjesce\\_2021-web.pdf](https://huo.hr/upload_data/site_files/godisnje_izvjesce_2021-web.pdf)

Na Grafikonu 2 prikazano je kretanje udjela premija kasko osiguranja u neživotnim osiguranjima i ukupnoj zaračunatoj bruto premiji u periodu od 2005.-2021. Na temelju prikazanih podataka možemo zaključiti da je pad udjela premija kasko osiguranja započeo 2009. uslijed svjetske financijske krize i da je najnižu vrijednost imao 2013. godine. Udio premije kasko osiguranja u neživotnim osiguranjima u tom periodu je pao sa 16,16% na 10,14%, što je pad od 6,02%, a udio premije kasko osiguranja u ukupno zaračunatoj bruto premiji u istom periodu se smanjio za 4,61%. Nakon 2013. godine bilježi se lagani rast udjela premija kasko osiguranja. Ako promatramo premije kasko osiguranja kao udio u neživotnim osiguranjima iz grafikona 2 možemo iščitati da su svoj vrhunac ostvarile 2019. godine i to u postotku od 16,78%, a ako promatramo premije kasko osiguranja kao udio u ukupno zaračunatoj bruto premiji vidimo da je vrhunac od 12,46% postignut 2020. godine.

**TABLICA 3. Zaračunata bruto premija i broj osiguranja cestovnih vozila (kasko) za 2021. (u kn)**

vrsta osiguranja / rizika	Zaračunata bruto premija osiguranja- rizici	udio u %	Broj osiguranja- rizici	udio u %	šifra
Kasko osiguranje cestovnih motornih vozila na vlastiti pogon	1.310.218.115	93,22%	422.025	61,07%	03.01
Kasko osiguranje cestovnih vozila bez vlastitog pogona	9.530.788	0,68%	7.170	1,04%	03.02
Ostala kasko osiguranja cestovnih vozila	85.793.563	6,10%	261.818	37,89%	03.99
<b>UKUPNO 03</b>	<b>1.405.542.465</b>	<b>100,00%</b>	<b>691.013</b>	<b>100,00%</b>	

Izvor: HUU, [https://huo.hr/upload\\_data/site\\_files/godisnje\\_izvjesce\\_2021-web.pdf](https://huo.hr/upload_data/site_files/godisnje_izvjesce_2021-web.pdf)

Prema podacima iz Tablice 3. možemo zaključiti da je ukupni broj kasko osiguranja u 2021. bio 691.013, a iznos zaračunate bruto premije 1.405.542.465 kn. Najveći iznos zaračunate premije ostvaren je od kasko osiguranja cestovnih motornih vozila na vlastiti pogon čak 93,22% od visine ukupnog iznosa, isto kao i najveći broj potpisanih osiguranja u vrijednosti od 61,07% od ukupnog broja osiguranja. Najmanji iznos bruto premije stvara kasko osiguranje cestovnih vozila bez vlastitog pogona.

**TABLICA 4. Iznos likvidiranih šteta osiguranja cestovnih vozila (kasko) u razdoblju 2005.-2021.**

Likvidirane štete, bruto iznosi (000 kn)	% promjene	Udio u nezivotnim osiguranjima %	Udio u ukupnim štetama %	
604.180	4,4%	19,24%	17,49%	2005.
655.626	8,5%	18,68%	16,68%	2006.
701.150	6,9%	19,29%	16,42%	2007.
790.711	12,8%	20,23%	17,22%	2008.
811.222	2,6%	21,07%	16,97%	2009.
734.038	-9,5%	21,86%	16,70%	2010.
654.474	-10,8%	20,02%	14,33%	2011.
621.632	-5,0%	19,34%	13,41%	2012.
617.386	-0,7%	19,82%	13,19%	2013.
589.896	-4,5%	20,46%	13,37%	2014.
572.006	-3,0%	19,45%	12,46%	2015.
568.913	-0,5%	19,44%	11,96%	2016.
597.553	5,0%	19,58%	11,70%	2017.
701.479	17,4%	21,65%	12,63%	2018.
784.086	11,8%	21,64%	13,12%	2019.
752.694	-4,0%	19,99%	11,49%	2020.
792.034	5,2%	18,35%	10,83%	2021.

Izvor: HUU, [https://huo.hr/upload\\_data/site\\_files/godisnje\\_izvjesce\\_2021-web.pdf](https://huo.hr/upload_data/site_files/godisnje_izvjesce_2021-web.pdf)

U promatranom periodu dogodile su se velike oscilacije u isplati šteta. U 2009. godini bilježi se najveći rast broja isplaćenih naknada šteta, dok se u 2016. godina bilježi najveći pad broja isplaćenih šteta. Najznačajnije odstupanje zabilježeno je sa 2017. na 2018. godinu. Iznos likvidiranih šteta se u tom periodu povećao za 103.926.000 kn tj. za 14,82%.

**TABLICA 5. Broj i iznos likvidiranih šteta osiguranja cestovnih vozila (kasko) za 2021. (u kn)**

vrsta osiguranja / rizika	Broj šteta - rizici	udio u %	Likvidirane štete bruto - rizici	udio u %	šifra
Kasko osiguranje cestovnih motornih vozila na vlastiti pogon	101.493	93,00%	753.730.260	95,16%	03.01
Kasko osiguranje cestovnih vozila bez vlastitog pogona	397	0,36%	7.102.202	0,90%	03.02
Ostala kasko osiguranja cestovnih vozila	7.247	6,64%	31.201.146	3,94%	03.99
<b>UKUPNO 03</b>	<b>109.137</b>	<b>100,00%</b>	<b>792.033.608</b>	<b>100,00%</b>	

Izvor: HUU, [https://huo.hr/upload\\_data/site\\_files/godisnje\\_izvjesce\\_2021-web.pdf](https://huo.hr/upload_data/site_files/godisnje_izvjesce_2021-web.pdf)

U Tablici 5 prikazano je da je ukupni broj šteta u 2021. godini bio 109.137 od čega čak 93% otpada na kasko osiguranje cestovnih motornih vozila na vlastiti pogon. Iznos likvidiranih šteta u istoj godini bio je 792.033.608 kn od čega se 95,16% odnosi također na osiguranje cestovnih

motornih vozila na vlastiti pogon. Najmanji broj i iznos šteta ostvaren je kod kasko osiguranja cestovnih vozila bez vlastitog pogona.

Iz navedenih statističkih podataka možemo zaključiti da na kasko osiguranje u 2021. godini otpada 12% od ukupne premije osiguranja. Unatrag zadnjih 15 godina došlo je do velikih promjena u premijama kasko osiguranja. Njihova vrijednost počela je padati 2009. godine uslijed svjetske financijske krize, a najveći pad doživjela je 2013. godine kada je pala na 10,14% udjela u ukupnim premijama neživotnog osiguranja. Nakon te krizne godine njihova vrijednost raste proporcionalno i doživljava vrhunac 2021. godine. Što se tiče iznosa zaračunate bruto premije on je u 2021. iznosio nešto više od milijardu kuna, a paralelno s tim je rastao i broj osiguranih rizika. Godina se završila s rastom likvidiranih šteta u iznosu nešto većem od 792 milijuna kuna, a uslijed rasta cijene rada i cijene rezervnih dijelova slijedi i rast vrijednosti prosječne štete.

## **4. PROCES PREUZIMANJA RIZIKA**

### **4.1. Pojam i definicija rizika**

Odstupanje stvarne od očekivane vrijednosti je rizik. Riječ rizik asocira na gubitak, ali rizična situacija može rezultirati i dobitkom. Rizici s kojima se najveći broj tvrtki susreće su požari, pandemije, prirodne katastrofe, politika, nasilje i promjene u zakonodavstvu. Svaka neočekivana transakcija dovodi do promjene vrijednosti društva i mogućnosti neostvarenja postavljenih ciljeva.

Tijekom svog poslovanja društva za osiguranje susreću se s raznim rizicima. Na njima je da kada odlučuju o preuzimanju rizika, procjene i odluče koje rizike treba odbiti, a koje prihvatiti. Nakon što prihvate određene rizike, njima je potrebno upravljati kako bi se utvrdile potencijalne opasnosti i prilike koje mogu biti rezultat tih rizika i kako bi se odredio način reagiranja u slučaju nepredvidivih događaja.

### **4.2. Ciljevi procesa preuzimanja rizika**

Važna funkcija društava za osiguranje je funkcija preuzimanja rizika u okviru koje osiguratelji procjenjuju rizik za koji jedinica izložena riziku zahtjeva osiguranje, odlučuju o odbijanju ili prihvaćanju tog zahtjeva te, u slučaju prihvaćanja, o cijeni i uvjetima osiguranja.<sup>8</sup>

Preuzimanje rizika za društvo za osiguranje u kontekstu kasko osiguranja znači odabir između zaprimljenih zahtjeva za kasko osiguranjem na način da se prihvate oni zahtjevi od kojih će društvo za osiguranje imati koristi, a odbiju oni zahtjevi koji društvu mogu donijeti financijske gubitke. Potrebno je pregledati svaki zaprimljeni zahtjev, utvrditi visinu rizika, a zatim i uvjete i cijenu kasko osiguranja.

Cilj procesa preuzimanja rizika je stvoriti stabilan i profitabilan portfelj osigurljivih rizika. Glavni zadatak svakog društva za osiguranje je da stvori dovoljno velik portfelj osiguranja sa što ravnomjernije raspoređenim rizicima kako bi preuzeti rizik za osiguratelja bio što manji. To ne znači da društva za osiguranje žele kompletno izbjeći realizaciju štetnih događaja već samo da stvarna vrijednost nastale štete ne odstupa od očekivane vrijednosti. Visina zaračunatih

---

<sup>8</sup> Ćurak, M., Jakovčević, D. (2007): op. cit., str. 210.



premija mora biti dovoljna kako bi društvo za osiguranje moglo pokriti sve štete i kako bi ostvarilo određenu zaradu.

Jako je bitno i da društva za osiguranje raspolažu sa adekvatnim stručnjacima koji će znati procijeniti rizike kako ne bi došlo do situacije da npr. prihvaćaju sve rizike uz isti iznos premije što može dovesti do insolventnosti ili da ne prihvaćaju određene rizike što dovodi do smanjenja obujma poslovanja.

Određivanje iznosa premije kasko osiguranja složen je proces jer visina štete koju je društvo za osiguranje dužno isplatiti nije unaprijed poznata. Osiguranje se temelji na procijenjenim, a ne na stvarnim troškovima stoga je bitno da postoje statistički podatci o sličnim štetama iz prošlosti na temelju kojih se pretpostavljaju iznosi šteta u budućnosti i cijena osiguranja.

Visinu premije kasko osiguranja određuje osiguratelj, a postoje dvije metode izračuna premije:

- metoda grupnog tarifiranja
- metoda individualnog tarifiranja.<sup>9</sup>

**Metoda grupnog tarifiranja** slične elemente tretira kao iste što znači da vozila sa istim karakteristikama svrstava u istu grupu i za sva ta vozila se naplaćuje jednaka premija.

**Metoda individualnog tarifiranja** uzima u obzir različitost karakteristika svakog predmeta osiguranja prilikom izračuna premije.

Temeljni cilj postupka preuzimanja rizika u smislu ostvarivanja profitabilnog obujma poslovanja ostvaruje se uz uvažavanje triju glavnih principa preuzimanja rizika:

- selekcija osiguranika prema standardima preuzimanja rizika društva za osiguranje
- ostvarenje ravnoteže unutar svake grupe osiguranika i
- jednakost među osiguranicima.<sup>10</sup>

Selekcija osiguranika znači između velikog broja jedinica izloženih riziku izabrati one čija šteta ne prelazi visinu pretpostavljene štete prema kojoj je definirana cijena premije kasko osiguranja. Postići ravnotežu unutar grupe osiguranika moguće je ako je iznos zaračunate premije dovoljan da se podmire sve štete i troškovi poslovanja društva za osiguranje. Jednakost među osiguranicima znači da se svim osiguranicima koji imaju iste karakteristike rizika treba obračunati ista premijska stopa.

---

<sup>9</sup> Ćurak, M., Jakovčević, D. (2007): op.cit., str. 223. i 229.

<sup>10</sup> Ćurak, M., Jakovčević, D. (2007): op.cit., str. 211.

Poslovima preuzimanja rizika bave se preuzimatelji rizika. Njihov posao je da pregledaju sve zahtjeve za kasko osiguranjem, procjene koliki je potencijalni iznos štete, utvrde je li taj ugovor za društvo isplativ ili ne i da na kraju klasificiraju potencijalne osiguranike u grupe s istim karakteristikama.

Politika preuzimanja rizika treba biti usklađena s ciljevima poslovanja društva za osiguranje o, zadovoljavati želje osiguranika te poštovati zakone.

### **4.3. Faze procesa preuzimanja rizika**

Nekoliko je faza u procesu preuzimanja rizika. Najvažnije obuhvaćaju:

- prikupljanje informacija o faktorima rizika
- analizu informacija o faktorima rizika
- donošenje odluke.<sup>11</sup>

Kako bi se adekvatno prikupile informacije o rizicima i donijela odluka o njihovom prihvaćanju ili odbijanju potrebno je razumjeti koji su to faktori rizika.

Bitni faktori preuzimanja rizika u području kasko osiguranja su npr. starost vozila, marka vozila, snaga motora, svrha za koju se vozilo koristi, dob vozača, podatci o dosadašnjim štetama vozača. Ti podatci se prikupljaju iz više izvora. Glavni izvor informacija je prijava odnosno zahtjev za kasko osiguranjem. Prijava sadrži bitne informacije za procjenu rizika, donošenje odluke o prihvaćanju rizika i cijeni i uvjetima osiguranja. Osim prijave podatci se mogu prikupiti i iz državnih registara, iz vlastitih izvora u slučaju da društvo za osiguranje ima određene registre s pohranjenim podacima o starim osiguranicima i štetama.

Nakon što se podatci prikupe potrebno ih je analizirati. Glavni zadatak preuzimatelja je da kvalitetno procjeni faktore preuzimanja rizika i da svrsta potencijalne ugovaratelje osiguranja u grupe s ostalim ugovarateljima koji imaju iste karakteristike rizika. To je vrlo važno kako bi se odredila prava cijena kasko osiguranja tj. da ne bi došlo do situacije da je nastala šteta koja je dosta niža od premije osiguranja što znači da ugovaratelj osiguranja nepravедno plaća veću cijenu zaštite, a osiguratelj drži previsoku cijenu svojih usluga što može dovesti do problema s konkurentnosti.

---

<sup>11</sup> Ćurak, M., Jakovčević, D. (2007): op.cit., str. 215.

Zatim je potrebno usporediti karakteristike potencijalnog osiguranika sa prosječnim članom grupe kako bi se prijava odbila ili prihvatila te odredila cijena kasko osiguranja. Osim analize osnovnih informacija preuzimatelj mora razmotriti postoji li mogućnost transfera rizika, otkaza ugovora i obnavljanja ugovora nakon određenog perioda.

Nakon što su podaci prikupljeni i analizirani na preuzimatelju je odluka prihvaća li ili odbija zahtjev za osiguranjem. Osim ta dva izbora može odlučiti i da će prihvatiti zahtjev, ali uz određene uvjete. U slučaju odbijanja zahtjeva preuzimatelj mora jasno iznijeti činjenice zbog kojih je ugovor nemoguće sklopiti i sve to na primjeren način zbog moguće buduće suradnje s osobom koja je podnijela zahtjev.

Za praćenje rezultata preuzimanja rizika društva za osiguranje koristi se nekoliko pokazatelja: kvota štete, pokazatelj troškova i kombinirani pokazatelj.<sup>12</sup>

Kvota štete je omjer između štete i zarađene premije osiguranja. Pokazatelj troškova je omjer između troškova i zarađene premije osiguranja, a kombinirani pokazatelj je zbroj kvote štete i pokazatelja troškova i izražava se u %. Ako je manji od 100 društvo za osiguranje posluje pozitivno, a ako je veći od 100 društvo za osiguranje posluje s minusom.

---

<sup>12</sup> Ćurak, M., Jakovčević, D. (2007): op.cit., str. 213.



## **5. PREUZIMANJE RIZIKA NA PRIMJERU OSIGURANJA MOTORNIH VOZILA OSIGURATELJA EUROHERC OSIGURANJE d.d.**

### **5.1. Euroherc osiguranje d.d. – Osnovni podaci**

Već 30 godina Euroherc osiguranje d.d. uspješno posluje na tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj pružajući sigurnost svojim osiguranicima. Od početka do danas uložili su mnogo truda u stvaranje imena i brenda koji danas odzvanja hrvatskom zajednicom osiguranja. Temelj njihovog uspjeha su kvalitetni proizvodi koji osiguravaju financijsku sigurnost klijenata.

Trenutno se nalaze na drugom mjestu na tržištu osiguranja iza Croatia osiguranja d.d., a to je postignuto zahvaljujući jasno postavljenim ciljevima i strategijama koje su usmjerene na inovacije i održivi rast. Kontinuiranim ulaganjem u svoje zaposlenike i pokušavajući zadovoljiti potrebe svojih klijenata postigli su zavidnu konkurentnost. Fokus je doprijeti do svakog kupca pojedinačno i pružiti mu najbolju uslugu koja odgovara njegovim potrebama.

U prethodnoj godini Euroherc osiguranje d.d. ostvarilo je 1,50 milijardi HRK prihoda. Ta činjenica rezultat je povjerenja klijenata u ono što nude. Aktivnosti Euroherc osiguranja d.d. usmjerene su na održavanje više razine zaštite osiguranika, učinkovito upravljanje rizicima i transparentnost poslovanja.<sup>13</sup>

Društvo za osiguranje ima 1.230 visokoobrazovanih i motiviranih zaposlenika. Vlasnici shvaćaju da su njihovi zaposlenici ključni čimbenik uspjeha tvrtke te ulažu u njihov rast i razvoj. Euroherc osiguranje d.d. nudi mogućnost profesionalnog i stručnog usavršavanja, što rezultira zadovoljstvom zaposlenika na osobnoj i poslovnoj razini.

Diljem Hrvatske posluju u 15 suvremeno opremljenih poslovnica i 485 prodajnih mjesta, što je potvrda kontinuiranog, ozbiljnog i mudrog ulaganja u svoje sposobnosti, infrastrukturu i zaposlenike. Time je Euroherc osiguranje d.d. jedna od vodećih tvrtki u sektoru neživotnih osiguranja, dostupna velikom broju građana. Nastavak kapitalnih ulaganja u vlastite poslovne objekte i infrastrukturu predstavlja istovremeno ulaganje u resurse Republike Hrvatske i šalje poruku da društvo namjerava dugoročno ostati u osigurateljnoj djelatnosti.

---

<sup>13</sup> Euroherc osiguranje d.d., Profil društva, [Internet], raspoloživo na : <https://www.euroherc.hr/en/company-profile/> [2.7.2022.]

## 5.2. Ponuda kasko osiguranja

Euroherc osiguranje d.d. u svojoj ponudi ima djelomično i puno kasko osiguranje.

### 1. *Djelomično kasko osiguranje*

Kasko osiguranje vozila pokriva oštećenja i/ili gubitak vozila koji nastanu kao posljedica iznenadnih, kratkotrajnih i o osiguranikovoju ili vozačevoju volji neovisnih događaja, prouzročenih ostvarenjem osiguranih rizika:

- ✓ oštećenja parkiranoju vozila nastalog u kontaktu s nepoznatim vozilom
- ✓ pada/udarca nekog predmeta
- ✓ vandalizma
- ✓ loma stakla - svaki lom i/ili oštećenje vjetrobranskog, bočnog ili stražnjeg stakla, staklenog pomičnog ili nepomičnog krovnoju otvora osiguranog vozila bez obzira na uzrok, osim stakala na svjetlima i zrcala
- ✓ loma svjetala i zrcala - svaki lom i/ili oštećenje svjetala i zrcala osiguranog vozila bez obzira na uzrok, pri čemu su pokriveno štete na cijelom sklopu svjetala i zrcala
- ✓ požara i eksplozija
- ✓ krađe tehničkih/elektroničkih uređaja u vozilu kategorije M1 (primjerice nosivo mobilni telefoni, pametni telefoni, digitalne kamere i fotoaparati, te laptopi, tableti i svaka vrsta mobilnog kompjutera), tijekom izvršenja provale u zaključano vozilo krađe ili neovlaštene uporabe vozila
- ✓ djelovanja određenih prirodnih sila: izravno djelovanje groma i tuče.<sup>14</sup>

Osiguranjem nije pokriveno namjerno izazivanje štete od strane osiguranika, štete od eksplozije, udara groma, električnih udara, potresa. Pokriće osiguranja vrijedi u zemljama Europe i zemljama članicama Sustava zelene karte.

### 2. *Puno kasko osiguranje*

Kasko osiguranje vozila pokriva oštećenja i/ili gubitak vozila koji nastanu kao posljedica iznenadnih, kratkotrajnih i o osiguranikovoju ili vozačevoju volji neovisnih događaja, prouzročenih ostvarenjem osiguranih rizika:

- ✓ prometne nesreće

---

<sup>14</sup> Euroherc osiguranje d.d.: Kasko osiguranje cestovnih vozila - Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja, [Internet], raspoloživo na : <https://www.euroherc.hr/uploads/autokasko/Kasko-osiguranje-cestovnih-vozila-djelomicni.pdf> [3.7.2022.]

- ✓ krađe ili neovlaštene uporabe vozila
- ✓ vandalizma
- ✓ udara u vozilo
- ✓ požara i eksplozije
- ✓ djelovanja prirodnih sila: izravno djelovanje groma, odrona stijene, pada stijene, klizanja tla, lavine, pritiska snijega, tuče, oluje
- ✓ djelovanja ostalih prirodnih sila: bujice, izlivanje vode, visoke vode i/ili podzemne vode, i poplave
- ✓ oštećenja vozila od domaćih životinja, divljači i glodavaca iznenadnog kemijskog i/ili toplinskog djelovanja izvana manifestacija i/ili demonstracija.<sup>15</sup>

Uz nadoplatu moguće je ugovoriti naknadu nove vrijednosti kod totalne štete, naknadu štete u slučaju potresa, auto nezgodu (osiguranje vozača i putnika u slučaju nesreće) itd. Osiguranjem nisu pokrivenne štete uništenja automobila kao rezultat auto-sportskih manifestacija, namjerne štete, štete nastale prevarom, štete nastale zbog vožnje pod utjecajem alkohola, droge ili bez vozačke dozvole. Pokriće osiguranja vrijedi u zemljama Europe i zemljama članicama Sustava zelene karte.

Raskid ugovora moguć je u sljedećim slučajevima:

- promjenom prava vlasništva na osiguranom vozilu, ugovor prestaje istekom 24. sata istog dana kada novi vlasnik preuzme vozilo
- ako se ostvari osigurani slučaj u kojem je predmet osiguranja uništen ili je nestao (totalna šteta), ugovor o osiguranju prestaje danom uništenja ili nestanka predmeta osiguranja
- neplaćanje dospjele premije, plaćanje premije u određenom roku predstavlja bitan sastojak ugovora o osiguranju i naveden je na polici
- promjena uvjeta osiguranja ili cjenika premija, ugovaratelj ima pravo odbiti primjenu izmjena u roku od 30 dana od dana primitka obavijesti o izmjeni u kojem slučaju ugovor o osiguranju prestaje istekom tekuće godine osiguranja.<sup>16</sup>

---

<sup>15</sup> Euroherc osiguranje d.d.: Kasko osiguranje cestovnih vozila - Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja, [Internet], raspoloživo na : <https://www.euroherc.hr/uploads/autokasko/Kasko-osiguranje-cestovnih-vozila-potpuni.pdf> [3.7.2022.]

<sup>16</sup> Euroherc osiguranje d.d.: Kasko osiguranje cestovnih vozila - Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja, [Internet], raspoloživo na : <https://www.euroherc.hr/uploads/autokasko/Kasko-osiguranje-cestovnih-vozila-potpuni.pdf> [3.7.2022.]

### **5.3. Proces preuzimanja rizika u kontekstu osiguranja motornih vozila u društvu za osiguranje Euroherc osiguranje d.d.**

U nastavku rada biti će opisan proces preuzimanja rizika od strane društva za osiguranje Euroherc osiguranje d.d. prilikom sklapanja ugovora o kasko osiguranju u obliku intervjua s djelatnikom jedne od poslovnica Euroherc osiguranja d.d. U ovom dijelu naglasak se stavlja na osiguratelja, rizike s kojima se on susreće u svom poslovanju i na čimbenike koji su bitni za donošenje odluke o sklapanju ugovora o kasko osiguranju.

#### **Pitanje 1. Opišite proces preuzimanja rizika u okviru kasko osiguranja u društvu za osiguranje Euroherc osiguranje d.d.**

„Preuzimanje rizika kod kasko osiguranja odvija se u nekoliko faza. Svaki zahtjev za kasko osiguranjem je različit, a naš je zadatak da procijenimo sve bitne faktore kako bi izbjegli neželjene financijske gubitke. Pri donošenju odluke o sklapanju ugovora o kasko osiguranju prvo što moramo definirati su obilježja koja ima predmet za koji se traži osiguranje točnije o kojoj vrsti i marki vozila je riječ, je li u pitanju novi ili rabljeni automobil, koliki je broj prijeđenih kilometara, u koju svrhu vlasnik koristi vozilo (posao ili osobne potrebe), koliko godina ima vlasnik, je li prethodno uzrokovao nekakvu štetu i slično. Iz tih podataka vidimo da visina premije kasko osiguranja nije ista za Mercedes A klase i za Renault Clio prvenstveno zbog cijene rezervnih dijelova i dodatne opreme koju vozilo može imati, nadalje automobili s velikim brojem prijeđenih kilometara imaju veći rizik od nastanka kvarova, oštećenja i veću potencijalnu štetu. Razlika postoji i ako vlasnik automobila ima 30 i 65 godina. Što je osoba starija vrijeme reagiranja je duže pa je rizik od nastanka štetnog događaja veći jednako kao i kod mladih vozača zbog nedostatka iskustva i brze vožnje. Ako se automobil koristi poslovno npr. rent a car zbog većeg broja prijeđenih kilometara i velikog broja korisnika koji su različiti po pitanju sigurnosti u prometu postoji veća opasnost od nastanka štete nego kada je u pitanju fizička osoba. Jedno od bitnijih obilježja vlasnika automobila je povijest šteta. Ako vlasnik nema šteta u prošlosti smatra se sigurnijim za sklapanje ugovora o kasko osiguranju, međutim ako postoji više šteta u prošlosti razmišljamo o povećanju stope premije kasko osiguranja, o isključenju odgovornosti za neke opasnosti koje se ponavljaju (npr. štete zbog vožnje u pijanom stanju) ili možemo uvjetovati da ugovaratelj osiguranja mora dijelom sudjelovati u naknadi štete. Većinu ovih podataka saznamo iz zahtjeva za osiguranjem, međutim, to nije dovoljno pa je kod kasko osiguranja potrebno i fizički provjeriti vozilo i usporediti stvarno stanje s

podacima koje nam je dao vlasnik vozila. Ako je riječ o pravnim osobama npr. rent a car provjeravamo u državnim registrima njihovo financijsko stanje, imaju li hipoteku, vode li se protiv njih sudski sporovi. Iz izvješća vidimo jesu li profitabilni, prezaduženi, likvidni i slično i na temelju tih podataka donosimo zaključak koliki bi za nas bio rizik sklapanja ugovor s tom tvrtkom.

Nakon što smo prikupili sve podatke analiziramo ih tako da potencijalne ugovaratelje svrstamo u grupu s ugovarateljima koji imaju slična obilježja. Kao primjer mogu navesti da u istu grupu svrstavamo vlasnike vozila koji imaju novi automobil vrijednosti do 15.000€ bez dodatne opreme i prethodnih šteta i koji automobil koriste u osobne svrhe, takve klijente smatramo sigurnim za naše poslovanje. Ako smo potencijalne ugovaratelje pravilno svrstali u grupe onda lako možemo odrediti visinu stope premije kasko osiguranja jer se ona računa prema prosjeku grupe. Ključ cijelog ovog procesa je da približno odredimo koliki je naš trošak kod pokrića štete jednog prosječnog člana grupe.

Na kraju kada su svi podatci prikupljeni i analizirani donosimo odluku hoćemo li sklopiti ugovor s potencijalnim ugovarateljem ili ne. Ako je riječ o ugovaratelju koji ima standardne karakteristike rizika kao u prethodnom primjeru, ne postoji razlog zašto se ugovor o kasko osiguranju ne bi potpisao, međutim ako je predmet osiguranja npr. automobil koji se koristi u utrkama takav zahtjev će biti odbijen jer je svrha njegovog korištenja postići što veću brzinu što znači da postoji veći rizik od nastanka štetnog događaja i samim time veći iznos štete koju bi morali isplatiti.“

## **Pitanje 2. Kako proces preuzimanja rizika utječe na vaše poslovanje?**

„Svako društvo za osiguranje oblikuje vlastitu politiku preuzimanja rizika ovisno o tome koliku zaradu želi ostvariti, koji su zahtjevi vlasnika društva i ugovaratelja osiguranja te ovisno o zakonskim regulativama. Politikom preuzimanja rizika odredili smo koje rizike možemo preuzeti, rizike za koje ne pružamo zaštitu, rizike za čije je preuzimanje potrebno dobiti dopuštenje preuzimatelja na višoj razini, iznose osiguranja, čimbenike koji su bitni pri donošenju odluke o prihvaćanju zahtjeva za osiguranjem i slično. Jako je bitno da zaposlenici na svim razinama budu upoznati s ovim elementima kako bi ih kvalitetno primjenjivali u svom radu. Kao primjer rizika za koje ne pružamo kasko zaštitu mogu navesti štete nastale na vozilu na auto-sportskim manifestacijskim, štete nastale tijekom vožnje bez vozačke dozvole, štete nastale pod utjecajem droge ili alkohola i slično.

Pravilno upravljanje rizicima osigurava nam zaradu i tržišnu konkurentnost, dok nepravilna selekcija rizika u smislu da preuzimamo sve rizike i sklapamo ugovore s istim iznosom premije bez obzira na visinu rizičnosti nas može dovesti do insolventnosti odnosno do situacije da ne možemo podmiriti svoje tekuće obveze. Problem može nastati i ako imamo previsoke kriterije za prihvaćanje zahtjeva ili ako su nam premije osiguranja previsoke zbog čega dolazi do smanjenog obujma poslovanja i manje zarade. Zbog svega navedenog bitno je pronaći optimalnu granicu koja je prihvatljiva za ugovaratelja osiguranja i za nas kao društvo za osiguranje. Odrediti cijenu osiguranja nije jednostavno jer trošak koji osiguratelj može imati u trenutku nastanka štetnog događaja nije unaprijed poznat. Cijena osiguranja ne izražava stvarnu nego procijenjenu vrijednost štete. Za naše poslovanje to je najveći rizik jer se cijena osiguranja određuje unaprijed prije nego znamo stvarni iznos štete.“

**Pitanje 3. Koji čimbenici su sa stajališta vas kao društva za osiguranje ključni za donošenje odluke o sklapanju ugovora o kasko osiguranju?**

„Nama kao društvu za osiguranje prvenstveno je bitno da se ugovor o kasko osiguranju sklapa za vozilo koje je zdravo, uredno održavano, u normalnom stanju, da je vozač ili firma uredna i da iza njega ne postoji portfelj velikih šteta. Osim toga gleda se i marka vozila, godine starosti i dodatna oprema. Za razliku od prije, moramo voditi više računa o dodatnoj opremi. Problem ne postoji kod jeftinijih vozila nego kod onih skupljih, npr. BMW 5 koji može koštati 100.000 €, a isto takav BMW 5 s dodatnom opremom može koštati 160.000 €. U Hrvatskoj još ne postoji baza podataka štetnika kasko osiguranja i nije povezana između društava za osiguranje za razliku od obveznog osiguranja koje je povezano preko Hrvatskog ureda za osiguranje. Ukoliko stranka napravi nekakvu štetu mi je evidentiramo u internu bazu podataka i kod iduće obnove police pratimo te podatke te na temelju njih odlučujemo je li podižemo ili smanjujemo bonus. U slučaju da je vozač prouzročio štetu automatski mu se pri sklapanju iduće police o kasko osiguranju smanjuje bonusni razred za 10%, a raste premija osiguranja za 20%. Novi klijenti koji prvi put sklapaju s nama ugovor o kasko osiguranju ne mogu dobiti bonus veći od 30%, dok je maksimalni bonus 50%. Nikada ne možemo točno znati kakva je netko osoba, ali zato kroz štete i urednost plaćanja upoznajemo svoje klijente. Nekorektnim ponašanjem osiguranik samo sebi stvara štetu dugoročno jer će morati plaćati veći iznos premije osiguranja.“

#### **Pitanje 4. O čemu ovisi visina premije kasko osiguranja i kako se računa?**

„Glavni faktor za izračun premije osiguranja je novo nabavna vrijednost vozila. Prilikom razgovora s klijentima postavljamo im pitanje znaju li koja je vrijednost automobila u trenutku kupnje i bez obzira na njihov odgovor mi provjeravamo tu informaciju u sustavu prema karakteristikama vozila i eventualnoj dodatnoj opremi. Nabavna vrijednost vozila auta prije 2 godine i danas nije ista što znači da 2 klijenta koja voze isti automobil razlike u starosti 2 godine neće imati isti iznos premije osiguranja. Za izračun premije koristimo program Yoomologija u koji unosimo osnovne podatke o vozilu (marka, model, godina, pogon motora, broj vrata), nabavnu vrijednost vozila i svu dodatnu opremu (kuka, panorama krov). Što je veća vrijednost dodatne opreme veća je i premija osiguranja. Visina premije ovisi i o broju rizika od kojih se ugovaratelj osiguranja želi zaštititi. Klijent može ugovoriti sudjelovanje u naknadi štete u obliku franšize, kontrole alkoholiziranosti, zaštite bonusa, radne nesreće itd. Na kraju, kada unesemo sve podatke, program nam izračuna cijenu premije osiguranja. Kod izrade kvalitetne police najbitniji je dobar razgovor s klijentom.“

#### **Pitanje 5. Koja je Vaša prednost u odnosu na konkurenciju u području kasko osiguranja? Čime „kupujete“ povjerenje klijenata?**

„Kasko osiguranje je relativno star proizvod, ali je prije 3 godine došlo do značajnijih promjena. U svijetu je franšiza postojala i prije, a mi smo jedno od prvih društava za osiguranje u Hrvatskoj koje je počelo koristiti tu opciju u svojim ugovorima. Ugovaranje franšize u sklopu kasko ugovora je postalo obvezno. Iznos franšize određuje se u nominalnom iznosu koji ne smije biti manji od 1.200 kn osim ako nije drukčije ugovoreno što možete vidjeti i u primjeru ponude u Prilogu 1. Ugovaranjem franšize ugovaratelj osiguranja je dužan sudjelovati u šteti u unaprijed dogovorenom iznosu.

Mi pratimo trendove i postavljamo nove ljestvice u svijetu osiguranja i na taj način zadobivamo povjerenje svojih klijenata. Otkupom obveze kontrole alkoholiziranosti izlazimo u susret svojim klijentima na način da u slučaju nesretnog događaja nije obvezan zvati policiju kako bi napravio alkotest i na taj način nepotrebno izgubiti sat, dva svog vremena. Ova stavka pokriva štete do 0,99 promila alkohola u krvi. Što se tiče drugih prednosti mogu istaknuti i visinu bonusa za obvezna osiguranja koja je kod većine konkurenata 50% dok je kod nas 74%.“

**Pitanje 6. Za koje rizike u kontekstu kasko osiguranja vi kao društvo za osiguranje ne pružate zaštitu?**

„Svaka policica osiguranja ima svoja dodatna pokrića i proširenja, na primjer krađa. Krađom se smatra situacija kada vlasniku netko otuđi vozilo, a u njega se nalaze oba ključa automobila isključujući slučaj da stanete na trafiku po cigarete i netko Vam ukrade auto s ključevima u njemu. Taj podatak nama govori da niste savjesno upravljali svojom imovinom i takvu krađu ne pokrivamo, međutim izašli smo u susret svojim klijentima i uz dodatno ugovaranje i taj rizik možemo pokriti. U slučaju da šteta nastane kada se vozilo koristi u profesionalnim utrkama taj slučaj kasko osiguranje ne pokriva, štete nastale u alkoholiziranom stanju ili bez vozačke dozvole, potres i slično.“

**Pitanje 7. Koje su posljedice u slučaju da previdite određeni čimbenik kod ugovaranja kasko osiguranja i s realizacijom štete dođe do financijskih gubitaka za društvo?**

„Pogreška do koje može doći je pogrešno određivanje nabavne cijene vozila, ali ni ta pogreška nije nerješiva. Do posljedica po društvo ne može doći jer ako i dođe do situacije da netko od ugovaratelja osiguranja pogriješi nabavnu vrijednost postoji Tarifa (grupa radnika čiji je posao pregled ponuda) koja na mjesečnoj razini pregledava sve ponude kasko osiguranja i ako pronađu pogrešku oni nas obavještavaju i mi je otklanjamo. Pogreška se otklanja na način da se odredi točna nabavna vrijednost vozila i odredi novi iznos police osiguranja. Zatim je potrebno obavijestiti ugovaratelja o promjeni cijene osiguranja na što se on ne može žaliti već je obvezan platiti novu cijenu. Kada je riječ o vozilima kupljenim na leasing takve situacije se kontroliraju od strane njihovog brokera koji naknadno provjerava ispravnost police. Tek nakon što Tarifa pregleda ponudu i utvrdi da je ispravna izdaje se policica osiguranja i šalje na ugovarateljevu adresu.“



**Pitanje 8. Na koji je način odnedavna situacija u svijetu utjecala na cijene kasko osiguranja? Donosi li Vam zarada od kasko osiguranja najveći profit?**

„Usljed općeg rasta cijena rasle su i cijene naših usluga. Kod isplate šteta znatno je rasla cijena rezervnih dijelova i cijena sata rada što automatski utječe na visinu premije. Ako npr. gledamo policu osiguranja koja je navedena kao primjer u ovom završnom radu, njena cijena bila je 2033 kn, danas bi taj iznos bio oko 2800 kn.

Što se tiče profita mi kao društvo za osiguranje najveću korist imamo od osiguranja imovine jer je vjerojatnost nastanka štete najmanja, a uspoređujući obvezno i kasko osiguranje, kasko nam donosi veću zaradu.“

**Pitanje 9. Postoji li neka situacija u kojoj morate dobiti odobrenje nadređenog kako bi sklopili ugovor o kasko osiguranju?**

„Da, postoje i takve situacije. Uzmimo za primjer da je zainteresirani klijent koji ima u vlasništvu automobil od 50.000 € tražio našu ponudu za kasko osiguranje, ali je prije toga bio i u drugim društvima za osiguranje, ako je naš iznos police za 700 kn skuplji od nekog drugog društva, a mi želimo zadržati tog klijenta mogu kontaktirati nekog od nadređenih s ciljem da mi odobri popust. U većini slučajeva se taj popust odobri i nakon toga sklapamo ponudu osiguranja po nižoj cijeni.

**Pitanje 10. Koje osobine mora imati zaposlenik da bi znao kvalitetno procijeniti rizik prilikom sklapanja ugovora o kasko osiguranju?**

„Svaki zaposlenik koji se misli ozbiljnije baviti ovim poslom mora prvo voljeti ono što radi. Naš posao je prvenstveno vezan za prodaju, svaki prodavač mora znati kako prodati proizvod, a da klijent bude zadovoljan. Što se tiče upućenosti u samu djelatnost kojom se bavimo prednost u razumijevanju nekih osnova se daje muškarcima jer postoji mišljenje da se muškarci bolje razumiju u vozila nego žene. Iz tog razloga kako bi naše kolegice koje se ne razumiju u konstrukciju i dijelove vozila bile na zavidnoj razini redovno pohađaju edukacije. Međutim, najbitnije od svega je pristup i komunikacija s klijentima.“

**Pitanje 11. Kako je korona kriza utjecala na potražnju za kasko osiguranjem? Jesu li se kriteriji za prihvaćanje zahtjeva mijenjali uslijed pada potražnje?**

„Situacija sa koronom dosta je utjecala na potražnju iz razloga što se zbog neizvjesnosti cijele situacije nisu kupovala nova vozila, vozila koja se pak jesu kupovala su rabljena, starija i jeftinija. Između ostalog smanjilo se i kretanje ljudi zbog zatvaranja općina i gradova što je kod ljudi stvorilo stav da im kasko nije toliko potrebno jer ne koriste vozila kao prije. Tvrtke koje prodaju vozila na leasing (rent a car) su naši najveći klijenti, zbog korone njihova djelatnost je stagnirala i tu smo zapravo pretrpjeli najveće gubitke.“

**Pitanje 12. Što vi kao društvo za osiguranje možete učiniti kako bi povećali prodaju kasko osiguranja?**

„Po prodaji i zaradi zauzimamo drugu poziciju na tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj. Imamo razvijen imidž i dobar glas koji opravdavamo dobrim uslugama, svojom kvalitetom rada i pravim pristupom klijentima. Trudimo se ispuniti njihove zahtjeve na način da budemo uzajamno zadovoljni. Uz sve to dobar marketing je ključ uspješnog dugogodišnjeg poslovanja.“

#### **5.4. Zaključak intervjua**

Proces preuzimanja rizika je kompleksan posao koji je ključan za kvalitetan rad i napredak društva za osiguranje. Prije donošenja odluke o sklapanju ugovora o kasko osiguranju potrebno je procijeniti kolikom riziku je izložena osoba koja se želi osigurati te na temelju toga donijeti odluku treba li sklopiti ugovor s njom ili ne. Cilj procesa preuzimanja rizika u društvu za osiguranje Euroherc osiguranje d.d. je imati stabilan portfelj rizika koji neće ugroziti poslovanje društva. Do realizacije rizika bi došlo u situaciji kada iznos od naplaćenih premija ne bi bio dovoljan za podmirivanje stvarne štete i ostalih troškova društva zbog čega bi društvo moralo nadomjestiti tu razliku i sukladno tome ostvariti financijski gubitak.

Svako društvo za osiguranje ima različitu politiku preuzimanja rizika. Euroherc osiguranje d.d. svoju politiku kreira ovisno o zahtjevima vlasnika, ugovaratelja osiguranja i zakonodavnim regulativama. Politika preuzimanja rizika definira bitne odrednice poslovanja te se sastoji od rizika koje je društvo spremno prihvatiti, rizika koji nisu uključeni u zaštitu kasko osiguranjem, čimbenika koji su bitni za donošenje odluke o sklapanju ugovora o kasko osiguranju, metoda

utvrđivanja premije osiguranja, iznosa osiguranja i rizika za čije je prihvaćanje potrebno odobrenje preuzimatelja više razine.

Euroherc osiguranje d.d. sklapa ugovor o kasko osiguranju samo s onim strankama za koje smatra da su sigurne. Čimbenici koji su za njih bitni u kontekstu preuzimanja rizika su marka vozila, godine starosti, prethodne štete, redovno održavanje, urednost vlasnika ili firme (ne postojanje šteta u prošlosti, redovno podmirivanje obveza, pozitivan poslovni rezultat), vrijednost dodatne opreme i slično. Skuplja vozila stvaraju mogućnost za veću zaradu jer je premija kasko osiguranja veća, ali isto tako u slučaju nastanka štete iznos koji je društvo dužno isplatiti je veći. U Hrvatskoj ne postoji jedna baza podataka o štetama po osnovi kasko osiguranja, koja je povezana između društava za osiguranje stoga Euroherc osiguranje d.d. vodi svoju privatnu bazu podataka i na taj način se štiti od budućih rizika. U slučaju da i nastane šteta klijenta on gubi svoje bonuse i iduće godine kada bude produživao kasko osiguranje platiti će višu premiju.

Bilo koji način neadekvatnog preuzimanja rizika može dovesti do insolventnosti društva. Cijena kasko osiguranja mora biti prilagođena vrsti rizika. Preuzimanje svih rizika jednako kao i izbjegavanje prihvaćanja rizika i previsoka premija nisu dobri za dugoročno poslovanje.

## 6. ZAKLJUČAK

Društva za osiguranje motornih vozila bave se prihvaćanjem rizika na način da ugovaratelj osiguranja redovno plaća premiju osiguranja, a osiguratelj mu se obvezuje isplatiti naknadu štete uslijed nastanka štetnog događaja. Kasko osiguranje je dobrovoljno osiguranje što znači da vlasnik vozila samostalno odlučuje želi li ga ugovoriti.

Udio kasko osiguranja u ukupnim premijama na tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj u 2021. godini iznosio 12%. U posljednjih 10 godina došlo je do većih promjena u premijama kasko osiguranja. Veliki pad započeo je 2009. godine uslijed svjetske financijske krize i trajao je do 2014. U 2015. je zabilježen prvi rast od kada premije kasko osiguranja kontinuirano rastu. Uslijed korona krize i rata došlo je do općeg porasta cijena u svijetu što je utjecalo na cijene osiguranja i potražnju za njima, pogotovo ako govorimo o kasko osiguranju koje predstavlja dobrovoljni vid osiguranja. Smanjenje kupnje novih automobila i zatvaranje poduzeća (rent a car) dovelo je do smanjenja potražnje za kasko osiguranjem. Stoga je stopa rasta premija kasko osiguranja u 2020. u odnosu na 2019. godinu bila manja (iznosila je 4,9%) u odnosu na stope rasta prethodnih pet godina koje su bile dvoznamenkaste.

U fokus ovog rada stavljen je proces preuzimanja rizika u kontekstu kasko osiguranja u društvu za osiguranje Euroherc osiguranje d.d. te je donesen zaključak da je racionalno preuzimanje rizika ključ uspješnog poslovanja i opstanka društva na tržištu osiguranja. Racionalno preuzimanje rizika znači prije svega odrediti obilježja automobila koje se osigurava, prikupiti što više informacija o automobilu i vlasniku te ih analizirati na način da se potencijalni ugovaratelj osiguranja svrsta u skupinu s ugovarateljima s kojima ima slična obilježja. Na temelju karakteristika pojedine grupe definira se premija kasko osiguranja, a potom se donosi odluka o zaključenju ugovora. Ukratko rečeno racionalno preuzimanje rizika za Euroherc osiguranje d.d. znači preuzeti samo one rizike kod kojih bi se u slučaju nastanka štetnog događaja iznos štete mogao podmiriti iz naplaćenih premija bez da društvo mora vlastitim sredstvima nadomjestiti dio štete.

Kod ljudi je često prisutno mišljenje da je kasko osiguranje privilegija bogatih koji voze skupa vozila međutim to nije točno. Svako vozilo koje je u urednom stanju i pristojne starosti može se osigurati kasko osiguranjem. Prednost je u tome što se ovim osiguranjem rješavaju svakodnevne situacije koje se mogu pretvoriti u veliki problem ukoliko se nismo pripremili za njih.

## LITERATURA

1. Burza, (2002): Vozač motornog vozila nije dužan zaključiti ugovor o osiguranju [Internet], raspoloživo na: <https://burza.com.hr/portal/vozac-motornog-vozila-nije-duzan-zakljuciti-ugovor-o-osiguranju-ododgovornosti/964> [29.6.2022.]
2. Ćurak M., (2021/2022) : Upravljanje rizicima, Nastavni materijali za akademsku godinu 2021./2022., Ekonomski fakultet Sveučilišta u Splitu.
3. Ćurak, M., Jakovčević, D. (2007): Osiguranje i rizici, RRIF plus, Zagreb.
4. Euroherc osiguranje (2021.): Uvjeti za kasko osiguranje cestovnih vozila, Agram, Zagreb.
5. Euroherc osiguranje d.d. (2022): Kasko osiguranje cestovnih vozila - Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja, [Internet], raspoloživo na : <https://www.euroherc.hr/uploads/autokasko/Kasko-osiguranje-cestovnih-vozila-djelomicni.pdf> [3.7.2022.]
6. Euroherc osiguranje d.d. (2022): Kasko osiguranje cestovnih vozila - Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja, [Internet], raspoloživo na : <https://www.euroherc.hr/uploads/autokasko/Kasko-osiguranje-cestovnih-vozila-potpuni.pdf> [3.7.2022.]
7. Euroherc osiguranje d.d. (2022): Profil društva, [Internet], dostupno na: <https://www.euroherc.hr/en/company-profile/> [2.7.2022.]
8. Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (2009): Tržište osiguranja, [Internet], dostupno na: [http://www.hanfa.hr/getfile/39205/trziste\\_osiguranja.pdf](http://www.hanfa.hr/getfile/39205/trziste_osiguranja.pdf) [2.7.2022.]
9. Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (2020): Osiguranje, [Internet], dostupno na: <https://www.hanfa.hr/getfile.ashx/?fileId=42496> [2.7.2022.]
10. Hrvatski ured za osiguranje (2020): Motorna vozila i osiguranje 2020. [Internet], dostupno na: [https://huo.hr/upload\\_data/site\\_files/ao\\_2020.pdf](https://huo.hr/upload_data/site_files/ao_2020.pdf) [2.7.2022.]
11. Hrvatski ured za osiguranje (2020): Tržište osiguranja u Republici Hrvatskoj 2020. [Internet], dostupno na: [https://huo.hr/upload\\_data/site\\_files/godisnje\\_izvjesce\\_2020.pdf](https://huo.hr/upload_data/site_files/godisnje_izvjesce_2020.pdf) [2.7.2022.]
12. Hrvatski ured za osiguranje (2021): 2021 Ključne informacije, [Internet], dostupno na: [https://huo.hr/upload\\_data/site\\_files/153209441216254639631330656068\\_kljucne-informacije2021-web.pdf](https://huo.hr/upload_data/site_files/153209441216254639631330656068_kljucne-informacije2021-web.pdf) [2.7.2022.]

13. Hrvatski ured za osiguranje (2021): 2021. Tržište osiguranja u Republici Hrvatskoj, [Internet], dostupno na: [https://huo.hr/upload\\_data/site\\_files/godisnje\\_izvjesce\\_2021-web.pdf](https://huo.hr/upload_data/site_files/godisnje_izvjesce_2021-web.pdf) [2.7.2022.]
14. Klobučar, D. (2007): Risk management i osiguranje, Tectus, Zagreb.
15. Leksikografski zavod Miroslav Krleža (2021): Hrvatska enciklopedija, mrežno izdanje, [Internet], raspoloživo na: <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=45672> [27.6.2022]
16. Narodne novine (2015): Odluka o upravljanju rizicima, [Internet], raspoloživo na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015\\_01\\_1\\_22.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2015_01_1_22.html) [1.7.2022.]
17. Narodne novine (2016): Pravilnik o rasporedu vrsta rizika po skupinama i vrstama osiguranja odnosno reosiguranja, [Internet], raspoloživo na: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016\\_03\\_23\\_653.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_03_23_653.html) [29.6.2022.]
18. Narodne novine (2020): Zakon o osiguranju, [Internet], raspoloživo na: <https://www.zakon.hr/z/369/Zakon-o-osiguranju> [29.6.2022.]
19. Pazinović, M. (2003): Osnove o osiguranju i reosiguranju, Agram, Zagreb.
20. RADA (2021): Upravljanje poslovnim rizicima, [Internet], raspoloživo na: <https://rada.hr/upravljanje-poslovnim-rizicima/> [1.7.2022.]

## **POPIS SLIKA**

SLIKA 1. Izračun premije kasko osiguranja.....	10
SLIKA 2. Djelomična šteta.....	11
SLIKA 3. Totalna šteta.....	12

## **POPIS TABLICA**

TABLICA 1. Broj stanovnika, vozača i registriranih vozila 2007.-2020.....	14
TABLICA 2. Zračunata bruto premija osiguranja cestovnih vozila u razdoblju 2005.-2021. .....	15
TABLICA 3. Zračunata bruto premija i broj osiguranja cestovnih vozila (kasko) za 2021. (u kn) .....	16
TABLICA 4. Iznos likvidiranih šteta osiguranja cestovnih vozila (kasko) u razdoblju 2005.- 2021.....	17
TABLICA 5. Broj i iznos likvidiranih šteta osiguranja cestovnih vozila (kasko) za 2021. ( u kn).....	17



## **POPIS GRAFIKONA**

GRAFIKON 1. Struktura ukupne premije osiguranja u 2021.. ..... 14

GRAFIKON 2. Udio premije osiguranja cestovnih vozila (kasko) u %. ..... 15

# PRILOG 1. Obvezujuća ponuda kasko osiguranja cestovnih vozila



Str. 1 od 2  
Za evidenciju

## OBVEZUJUĆA PONUDA KASKO OSIGURANJA CESTOVNIH VOZILA BROJ: 8318018159

UGOVARATELJ: [REDACTED]

OSIGURANIK: [REDACTED]

VINKULANT: -

TRAJANJE OSIGURANJA: Na određeno vrijeme | Jednogodišnje  
Početak: 29.01.2022 24:00 | Istek: 29.01.2023 24:00

OSIGURANO CESTOVNO VOZILO: Marka i tip: RENAULT CLIO 1,5 DCI  
Registarska oznaka: ST 9978-J Klasa vozila: M1  
Vrsta i namjena: Osobno vozilo U prometu od: 2018  
Br. šasije: VF15RBF0A59012374 Snaga motora: 55 KW

PRAVO NA ODBITAK PDV-A: NE (eventualne štete isplaćuju se s punim iznosom pripadajućeg PDV-a)

### 1. PUNO KASKO OSIGURANJE (B/5.1.)

\* UGOVORENA ODBITNA FRANŠIZA (I/1.) OTKUPLJENA U CIJELOSTI

B/9.   OSIGURANI RIZICI		FRANŠIZA
01. Prometna nesreća	[Ugovoreno]	1.200,00 kn*
02. Krađa ili neovlaštena uporaba vozila	[Ugovoreno]	0,00 kn
03. Vandalizam	[Ugovoreno]	1.200,00 kn*
04. Udar u vozilo	[Ugovoreno]	1.200,00 kn*
05. Požar i eksplozija	[Ugovoreno]	0,00 kn
06. Djelovanje prirodnih sila: Izravno djelovanje groma, odrona stijene, pada stijena, klizanja tla, lavine, pritiska snijega, tuče, oluje (vremenski povezano kretanje zraka više od 62 km/h)	[Ugovoreno]	0,00 kn
07. Djelovanje ostalih prirodnih sila: bujice, izlivanje vode, visoke vode i/ili podzemne vode, i poplave (isključene su štete koje se u djelovanju navedenih prirodnih sila mogu pripisati nesavjesnom ponašanju vozača)	[Ugovoreno]	0,00 kn
08. Oštećenje vozila od strane domaćih životinja, divljači i glodavaca (npr. ugriz, ogrebotine)	[Ugovoreno]	0,00 kn
09. Iznenađno kemijsko i/ili toplinsko djelovanje izvana	[Ugovoreno]	0,00 kn
10. Manifestacije i/ili demonstracije	[Ugovoreno]	0,00 kn
NOVONABAVNA BRUTO CIJENA VOZILA:	113.340,00 kn	PREMIJA
OSNOVNA PREMIJSKA STOPA:	3,68%	OSNOVNA PREMIJA: 4.169,10 kn
B/13. DOPLACI ZA POVEĆANI RIZIK	[Nije ugovoreno]	0,00 kn
J/I. STEČENI BONUS	50%	- 2.084,55 kn

**J/VI. | DOPLACI ZA POSEBNA UGOVARANJA**

		549,70 kn
1 OTKUP OBVEZE ODBITNE FRANŠIZE	[Ugovoreno]	362,09 kn
2 OTKUP OBVEZE KONTROLE ALKOHOLIZIRANOSTI G/7.2.	[Ugovoreno]	187,61 kn
3 OTKUP ISKLJUČENJA za razinu alkohola G/5.1.	[Nije ugovoreno]	0,00 kn
4 ZAŠTITA BONUSA	[Nije ugovoreno]	0,00 kn
5 PROŠIRENJE TERITORIJALNOG POKRIĆA	[Nije ugovoreno]	0,00 kn
6 TROŠKOVI IZVLAČENJA I VUČE	[Nije ugovoreno]	0,00 kn
7 RAZLIKA TROŠKOVA POPRAVKA U INOZEMSTVU I RH	[Nije ugovoreno]	0,00 kn
8 NAKNADA NOVE VRIJEDNOSTI KOD TOTALNE ŠTETE	[Nije ugovoreno]	0,00 kn
9 GAP POKRIĆE	[Nije ugovoreno]	0,00 kn
10 OTKUP ISKLJUČENJA ZA SLUČAJ KRAĐE - olakšana krađa	[Nije ugovoreno]	0,00 kn
11 OTKUP ISKLJUČENJA ZA SLUČAJ KRAĐE - bez ključeva i prometne	[Nije ugovoreno]	0,00 kn
12 KRAĐE TEHNIČKIH/ELEKTRONIČKIH UREĐAJA	[Nije ugovoreno]	0,00 kn
13 ŠTETE KOJE SU NASTALE KAO POSLJEDICA POTRESA	[Nije ugovoreno]	0,00 kn
14 RADNA NESREĆA	[Nije ugovoreno]	0,00 kn

KASKO PREMIJA: 2.634,25 kn  
 POPUST: - 795,00 kn  
 POPUST ZA VIŠEGODIŠNJE OSIG: 0,00 kn

UKUPNA KASKO PREMIJA: 1.839,25 kn  
 POREZ | 10%: 183,93 kn  
**SVEGA ZA PLATITI: 2.023,18 kn**

Oslobodeno PDV-a prema čl. 40. st. 1. tč. a) Zakona

**D | UGOVORENI MODEL PLAĆANJA PREMIJE:**

Premija za vrijeme od 29.01.2022 do 29.01.2023 dospijeva na naplatu u cijelosti na dan 26.01.2022.

Ugovorne strane posebno ugovaraju da je plaćanje premije u točno određenom roku (dospijeće) bitan sastojak ovog ugovora, sa svim pravnim učincima koji iz toga proizlaze, a propisani u točki D/III. Uvjeta.

Sastavni dio ove ponude (ugovora o osiguranju) su Uvjeti za kasko osiguranje cestovnih vozila 2021/01-03.01-1 i Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja oznake IPID-AKP-07/21-E.

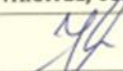
Ugovaratelj osiguranja potpisom i/ili uplatom premije osiguranja potvrđuje primitak Uvjeta, Informacije ugovaratelju osiguranja/osiguraniku i Informacije o obradi podataka.

Ugovaratelj osiguranja potpisom i/ili uplatom premije osiguranja potvrđuje da mu je osiguratelj na temelju njegovih zahtjeva i potreba s kojima ga je upoznao, u razumljivom obliku dao objektivne informacije o proizvodu osiguranja na način da mu je uručio Dokument s informacijama o proizvodu osiguranja oznake IPID-AKP-07/21-E, a sve kako bi donio informiranu odluku o kupnji proizvoda.

EUROHERC osiguranje d.d. poštuje Vašu privatnost i sigurnost Vaših osobnih podataka. Prikupljanje, korištenje i obrada Vaših podataka provodi se u posebne, izričite i zakonite svrhe uz poštovanje svih načela i zakonskih propisa obrade podataka. Detalje o tome objavili smo u Informacijama o obradi podataka koje se nalaze na [www.euroherc.hr](http://www.euroherc.hr), u svim našim prodajnim mjestima i uredima.

Mjesto izdavanja ponude: Trogir  
 Ponudu sastavio/la: Klarić Dario  
 Zastupstvo: 18 23/1293 | tel. 021 885 338  
 Za EUROHERC |

Datum izdavanja ponude: 26.01.2022  
 UGOVARATELJ OSIGURANJA:



## SAŽETAK

U ovom radu analizirana su obilježja kasko osiguranja motornih vozila, situacija na tržištu osiguranja motornih vozila u Hrvatskoj te je analiziran proces preuzimanja rizika u kontekstu kasko osiguranja s teorijskog aspekta te na primjeru društva za osiguranje Euroherc osiguranje d.d.

Kasko osiguranje je u 2021. godini činilo 12% od ukupnih premija osiguranja na tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj. U posljednjih 15 godina došlo je do velikih promjena u premijama kasko osiguranja. Pojavom svjetske financijske krize 2009. njihova vrijednost je značajno pala, a od 2015. godine premije rastu.

Provedbom intervjua s djelatnikom jedne od poslovnica Euroherc osiguranja d.d. definirani su čimbenici koji utječu na prihvaćanje rizika prilikom sklapanja ugovora o kasko osiguranju, opisan je proces preuzimanja rizika i način formiranja politike preuzimanja rizika u tom društvu za osiguranje te je na temelju tih podataka donesen zaključak da je racionalno preuzimanje rizika ključ uspješnog poslovanja. Racionalno preuzimanje rizika znači da društvo prije sklapanja ugovora o kasko osiguranju mora procijeniti koliku im korist ili štetu taj ugovor može donijeti te na temelju detaljne analize donijeti konačnu odluku o njegovom sklapanju. Euroherc osiguranje d.d. formira vlastitu politiku preuzimanja rizika. Najvažniji čimbenici koji utječu na prihvaćanje rizika pri sklapanju ugovora o kasko osiguranju su: marka vozila, starost vozila, prethodne štete, dodatna oprema i broj prijeđenih kilometara. Premija osiguranja treba biti dovoljno visoka da se u slučaju realizacije štetnog događaja njom može podmiriti stvarni iznos štete, a da pritom i društvo za osiguranje ostvari zaradu.

**Ključne riječi:** osiguranje motornih vozila (kasko osiguranje), preuzimanje rizika, preuzimanje rizika u okviru kasko osiguranja u društvu za osiguranje Euroherc osiguranje d.d.

## SUMMARY

In this paper, the characteristics of comprehensive motor vehicle insurance are analyzed, the current situation on the motor vehicle insurance market in Croatia is presented, and the risk-taking process in the context of comprehensive motor insurance is analyzed from a theoretical perspective and on the example of the insurance company Euroherc osiguranje d.d.

Based on the collected statistical data, it was concluded that comprehensive motor insurance accounted for 12% of total insurance premiums in 2021. In the last 15 years, there have been major changes in comprehensive motor insurance premiums. With the onset of the world crisis in 2009, their value dropped significantly and stabilized only in the last few years. The peak growth of comprehensive insurance premiums was achieved in 2021 in the amount of more than HRK 1 billion. The year 2021 ended with an increase in liquidated damages, and due to the increase in the price of labor and the price of spare parts, an increase in the value of the average damage follows.

Conducting an interview with the employee of one of the branches of Euroherc osiguranje d.d. the factors that affect the acceptance of risk when concluding a comprehensive motor insurance contract are defined, the risk-taking process and the method of forming the risk-taking policy in that insurance company are described. Based on these data, the conclusion is reached that rational risk-taking is the key to successful business. Rational risk-taking means that before entering into a comprehensive insurance contract, the company must assess how much benefit or damage this contract can bring and, based on a detailed analysis, make a final decision on its conclusion. Euroherc insurance d.d. forms its own risk-taking policy and changes it depending on the market situation. The most important factors that influence risk acceptance when concluding a comprehensive motor insurance contract are: vehicle brand, vehicle age, previous damages, additional equipment and number of kilometres travelled. The insurance premium should be high enough so that in the event of a harmful event, it can cover the actual amount of the damage, while also making a profit for the insurance company.

**Key words:** motor vehicle insurance (casco insurance), risk assumption, risk assumption within the framework of casco insurance in the insurance company Euroherc osiguranje d.d.