

UTJECAJ BIHEVIORALNIH ČIMBENIKA NA DONOŠENJE ODLUKE O KUPNJI OSIGURANJA IMOVINE OD RIZIKA POTRESA

Pandža, Matea

Master's thesis / Diplomski rad

2023

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:124:873311>

Rights / Prava: [Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International](#)/[Imenovanje-Nekomercijalno-Dijeli pod istim uvjetima 4.0 međunarodna](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2024-12-27**

Repository / Repozitorij:

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



UNIVERSITY OF SPLIT



SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET

DIPLOMSKI RAD

**UTJECAJ BIHEVIORALNIH ČIMBENIKA NA DONOŠENJE
ODLUKE O KUPNJI OSIGURANJA IMOVINE OD RIZIKA
POTRESA**

Mentor:

prof. dr. sc. Marijana Ćurak

Student:

Matea Pandža, bacc. oec.

Split, rujan 2023.

IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, Matea Pandža,
(ime i prezime)

izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je navedeni rad isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja na objavljenu literaturu, što pokazuju korištene bilješke i bibliografija. Izjavljujem da niti jedan dio navedenog rada nije napisan na nedozvoljeni način te da nijedan dio rada ne krši autorska prava. Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije korišten za bilo koji drugi rad pri bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Split, 4.9.2023 godine

Vlastoručni potpis: Matea Pandža

SADRŽAJ:

1. UVOD	1
1.1. Problem istraživanja	1
1.2. Predmet istraživanja	3
1.3. Istraživačke hipoteze.....	3
1.4. Ciljevi istraživanja	5
1.5. Metode istraživanja	5
1.6. Doprinost istraživanja.....	6
1.7. Struktura rada	6
2. OSIGURANJE IMOVINE OD RIZIKA POTRESA	7
2.1. Karakteristike osiguranja imovine od rizika potresa	7
2.2. Osiguranje imovine na području Europske unije.....	8
2.3. Značenje osiguranja imovine u Republici Hrvatskoj	11
3. BIHEVIORALNI PRISTUP OBJAŠNENJU DONOŠENJA ODLUKA O KUPNJI OSIGURANJA IMOVINE	15
3.1. Bihevioralna ekonomija	15
3.2. Heuristika	16
3.3. Pretjerano samopouzdanje	17
3.4. Afektivni čimbenici	18
3.5. Ponašanje krda	20
3.6. Percepcija kontrole	21
3.7. Prethodna iskustva	22
4. EKONOMSKE I DEMOGRAFSKE DETERMINANTE POTRAŽNJE ZA OSIGURANJEM IMOVINE OD RIZIKA POTRESA	24
4.1. Ekonomski čimbenici.....	24
4.2. Demografski čimbenici	25
5. EMPIRIJSKA ANALIZA UTJECAJA BIHEVIORALNIH ČIMEBIKA NA DONOŠENJE ODLUKE O KUPNJI OSIGURANJA IMOVINE OD RIZIKA POTRESA	27
5.1. Podaci i metodologija.....	27
5.2. Rezultati istraživanja	27
5.2.1. Analiza uzorka.....	27
5.2.2. Rezultati postavljenih hipoteza	36
6. ZAKLJUČAK	48
LITERATURA	51
SAŽETAK	55

SUMMARY	56
POPIS GRAFIČKIH PRIKAZA I TABLICA	57
PRILOG 1: ANKETNI UPITNIK.....	58

1. UVOD

1.1. Problem istraživanja

Imovinsko osiguranje jedno je od najstarijih osiguranja, a njegova osnovna namjena je zaštititi osiguraniku imovinu od opasnosti kojoj može biti izložena. Svi pojedinci koji posjeduju neku imovinu, bila ona pokretna ili nepokretna, izloženi su riziku da ona bude uništena ili oštećena. To se može dogoditi u slučaju potresa, požara, poplave, udara groma, oluje itd. (Klobučar, 2007., str. 40).

Potres je iznenadna i kratkotrajna vibracija tla uzrokovana urušavanjem stijena (*urušeni potres*), magnatskom aktivnošću (*vulkanski potres*) ili tektonskim poremećajima (*tektonski potres*) u litosferi i dijelom u Zemljinu plaštu (<https://www.kendklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=49792>). Potres predstavlja prirodnu katastrofu čije posljedice mogu ostaviti znatnu štetu u ljudskim životima i na njihovoj imovini. Najveći problem potresa je taj što ga nikako ne možemo predvidjeti. Međutim, moguće je ovim rizikom upravljati ugovaranjem osiguranja imovine od rizika potresa.

Rizik potresa je katastrofalni rizik, i kao takav je uobičajeno okarakteriziran kao rizik niske frekvencije i velikog intenziteta. Međutim, podaci su pokazali da se oni u posljednje vrijeme događaju sa znatno većom frekvencijom nego što je to bilo u prošlosti (Kunreuther i sur., 2009.).

Prije potresa nastalih na području Republike Hrvatske (Zagreb i Petrinja) 2020. godine, procjene rizika od potresa nisu bile u prioritetima Hrvatske te su se njima stručnjaci bavili pojedinačno i po potrebi. Međutim, nakon tih stravičnih događaja, uvidjelo se da su potrebne kvalitetnije analize.

Sada se u Hrvatskoj susrećemo s različitim procjenama rizika uz različite pristupe (metodologije), što u konačnici može biti zbunjujuće za širu zajednicu. Na razini Hrvatske postoje i brojne pojedinačne inicijative koje obrađuju problematiku procjena rizika iz različitih aspekata, a na globalnoj razini Hrvatska se analizira kroz nekoliko EU projekata (Atalić et al., 2019.).

Analizirajući tržište osiguranja imovine, specifičnije osiguranja imovine od potresa, uočava se nagli porast potražnje za navedenim osiguranjem što je uzrokovano nastankom potresa koji su pogodili područje Hrvatske, specifičnije potres nastao 22. ožujka 2020. na području Zagreba, a kasnije i potres

nastao 28. prosinca 2020. na području Petrinje. Od toga perioda, zabilježen je nagli porast sklapanja policu osiguranja. Međutim, postavlja se pitanje je li navedeni potres uistinu bio neočekivan te jesu li građani trebali sklopiti policu osiguranja imovine prije nastanka navedenog štetnog događaja? Naime, uzimajući u obzir da je područje grada Zagreba, uz područje južne Dalmacije, prema istraživanjima seizmologa, područje najveće seizmičke aktivnosti te prema događanjima u prošlosti odnosno još jednim jačim potresom, ovakav štetni događaj se mogao očekivati i u budućnosti.

Isto tako, postavlja se još jedno pitanje. Uzimajući u obzir da je prošlo određeno vrijeme bez većih potresa na području Republike Hrvatske, koliko je ljudi i dalje nastavilo plaćati premije osiguranja, a koliko ih je prestalo s plaćanjem jer smatraju da se stanje smirilo te da se navedeni štetni događaj neće ponoviti? Naime, protekom određenog vremena, bez nastanka štetnih događaja na određenom području, ljudi mogu smatrati da se rizik nastanka štetnog događaja, specifičnije potresa smanjio te da više nije potrebno plaćati premiju osiguranja za navedeni događaj već taj novčani iznos mogu potrošiti na nešto drugo. S druge strane, određene osobe će nastaviti s plaćanjem premije osiguranja jer smatraju da opasnost još uvijek nije prošla te su pod dojmom događanja van zemlje, kao što je primjerice nedavni potres na području Turske. Oni smatraju da se ovakvi događaji ne mogu u potpunosti predvidjeti niti procijeniti te da je opreznosti nikad dosta.

Postoje istraživanja koja se bave utjecajem bihevioralnih čimbenika na donošenje odluke o sklapanju ugovora o osiguranju imovine od rizika potresa. Istraživanje provedeno od strane Kunreuthera i Paulya (2006) polazi od pretpostavki da sljedeći faktori utječu na donošenje odluke o sklapanju osiguranja od potresa, percepcija rizika, osobne karakteristike, informiranost i emotivne reakcije, a rezultati su pokazali da su svi ovi faktori važni u donošenju odluke o sklapanju osiguranja od potresa. Nadalje, istraživanje provedeno od strane Shapira i Veezie (1999) s ciljem utvrđivanja utjecaja emocionalnih reakcija na donošenje odluke o sklapanju ugovora o osiguranju od potresa, pokazalo je da su sudionici koji su imali više emocionalnih reakcija bili više skloni kupovati osiguranje od rizika potresa. Jedno od važnijih istraživanja provedeno je od strane Kunreuthera (2015) s ciljem utvrđivanja utjecaja percepcije rizika na donošenje odluke o sklapanju osiguranja od potresa. Rezultati su pokazali da su sudionici koji su percipirali veći rizik potresa bili skloniji sklopiti osiguranje od potresa. Sljedeće istraživanje je provedeno od strane Richtera et al. (2014). Cilj istraživanja bio je utvrditi utjecaj različitih bihevioralnih čimbenika (npr. predrasude, neinformiranost, emocionalne reakcije) na donošenje odluke o sklapanju ugovora o osiguranju od rizika potresa, a rezultati su pokazali da su sudionici koji su bili manje informirani i više skloni emocionalnim reakcijama manje sklopili osiguranje od potresa.

Ukratko, bihevioralni čimbenici poput podcjenjivanja rizika, emocionalnih utjecaja, nedostatka informacija i društvenih utjecaja mogu značajno utjecati na donošenje odluka o sklapanju osiguranja od rizika potresa. Razumijevanje tih čimbenika može pomoći u razvoju boljih strategija za poticanje ljudi da se adekvatno osiguraju.

1.2. Predmet istraživanja

Predmet je istraživanja utjecaj bihevioralnih čimbenika na sklapanje ugovora o osiguranju od rizika potresa na području Republike Hrvatske, ali i utjecaj ekonomskih i demografskih faktora na potražnju za osiguranjem od rizika potresa. Istraživanje će biti bazirano na podacima dobivenih provođenjem anketnog upitnika. Primarno će se istraživati dosadašnja iskustva s potresom, utjecaj optimizma na sklapanje ugovora o osiguranju imovine od rizika potresa, ne događanje potresa u određenom razdoblju, utjecaj emocija na donošenje odluka o kupnji police osiguranja, utjecaj društvenih normi, utjecaj percepcije kontrole te utjecaj loših iskustava sa društvom za osiguranje prilikom kupovine osiguranja imovine od rizika potresa. Osim navedenih bihevioralnih čimbenika, istražit će se i utjecaj određenih demografskih i ekonomskih čimbenika kao što su spol, dob, radni status, stečena razina obrazovanja, vrijednost imovine, dohodak pojedinca/kućanstva i cijena osiguranja.

1.3. Istraživačke hipoteze

Na osnovu definiranog predmeta istraživanja, postavljaju se sljedeće hipoteze:

Hipoteza 1: Prijašnja iskustva s potresom utječu na potražnju za osiguranjem imovine od potresa.

Nakon nastanka katastrofalnih događaja, dolazi do povećanja svijesti o potencijalnom riziku te dolazi do povećanja potražnje za sklapanjem police osiguranja od rizika potresa. Lin (2019) je u svojem istraživanju analizirao podatke iz Kalifornije u razdoblju između 2003. i 2013. godine te je otkrio da je stopa ugovaranja osiguranja od potresa porasla odmah nakon što se dogodio umjereni potres. Također je otkrio da se potražnja za osiguranjem od potresa blago povećava ako su pojedinci u posljednje dvije godine doživjeli najmanje tri potresa.

Hipoteza 2: Ljudi koji su pretjerano optimistični, manje potražuju osiguranja od rizika potresa.

Pretpostavka je da će pojedinci koji optimistično gledaju na budućnost manje sklapati police osiguranja imovine od rizika potresa jer smatraju da se takav štetni događaj neće desiti njima. Naime, mnogi ljudi

imaju pogrešnu predodžbu o potresima te smatraju kako se oni vrlo rijetko događaju te da se događaju samo na određenim područjima. Međutim, istina je da se potresi mogu dogoditi bilo gdje i u bilo kojem trenutku, a posljedice nastanka potresa mogu biti vrlo ozbiljne. Previše optimizma može ugroziti osobu zbog zanemarivanja mogućih opasnosti, ali može dovesti i do precjenjivanja svoje sposobnosti suočavanja s nekom teškom ili opasnom situacijom (Rijavec i sur., 2008).

Hipoteza 3: Osobe otkazuju odnosno ne obnavljaju policu osiguranja imovine od rizika potresa zbog prestanka pojavljivanja štetnih događaja.

Pretpostavka je da pojedinci otkazuju ugovor o osiguranju imovine od rizika potresa odnosno ne obnavljaju ga uslijed nepojavlivanja štetnog događaja u određenom razdoblju. Pojedinci mogu smatrati da je opasnost prošla, jer se već određeni period nije pojavio štetni događaj te donose odluku o prekidu odnosno neobnavljanju navedene police.

Hipoteza 4. Osobe koje su više emocionalno reaktivne sklonije su kupnji osiguranja imovine od rizika potresa.

Ljudi često donose odluke na temelju svojih emocija, a strah od gubitka imovine prilikom prirodne katastrofe poput potresa može biti vrlo snažan čimbenik prilikom sklapanja police osiguranja. Stoga će osobe koje izražavaju veću emotivnu reakciju odnosno strah od potresa više kupovati osiguranje svoje imovine. Istraživanje provedeno od strane Shapira i Venezie (1999) potvrđuje činjenicu da osobe koje su imale više emocionalnih reakcija bile više sklone sklapati osiguranje od rizika potresa.

Hipoteza 5. Odluka o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa pod utjecajem je očekivanjima društvene zajednice kojoj pojedinac pripada.

Smatra se da ako je norma u nekoj zajednici kupnja osiguranja imovine od rizika potresa, ljudi bi se često mogli osjećati obvezanima da to učine kako bi se uklopili u svoju društvenu zajednicu i osjećali prihvaćenima.

Hipoteza 6. Osobe koje imaju osjećaj kontrole nad situacijom mogu biti manje sklone kupnji osiguranja imovine od rizika potresa.

Pretpostavka je da osobe, odnosno vlasnici nekretnina, koji su već poduzeli mjere za smanjenje rizika potresa, kao što su primjerice strukturne promjene na zgradi/kući (sanacija loših zidnih konstrukcija, ojačavanje konstrukcije krovišta, poboljšanje veze između stropa, krova i zida, sanacija pukotina i sl.), mogu osjećati da imaju više kontrole nad situacijom te će stoga biti manje skloni kupnji police osiguranja imovine od rizika potresa.

Hipoteza 7: Osobe koje su u prošlosti imale negativna iskustva s osiguranjem, poput lošeg iskustva sa društvom za osiguranje ili previsokim premijama osiguranja, manje će biti sklone kupovini osiguranja od potresa.

Osobe koje su u prošlosti imale problema sa društvima za osiguranje, poput problema isplate osigurnine iznosa, previsoke premije osiguranja ili zbog nekog drugog razloga, manje su sklone sklapati policu osiguranje imovina od potresa. Pretpostavka je da negativna iskustva s osiguranjem mogu utjecati na percepciju osiguranja kao nepouzdanog ili previše skupog proizvoda.

1.4. Ciljevi istraživanja

Primarni cilj rada je empirijski istražiti utjecaj biheviornalnih čimbenika na donošenje odluka o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa u Republici Hrvatskoj, dok je sekundarni analizirati i ostale čimbenike (demografske i ekonomske) za koje se očekuju da imaju utjecaj na potražnju za osiguranjem imovine od rizika potresa. Također, jedan od ciljeva je pružiti pregled dosadašnjih istraživanja o čimbenicima potražnje za osiguranjem imovine od rizika potresa. Konačno, cilj je i istražiti razvijenost osiguranja imovine u Republici Hrvatskoj.

1.5. Metode istraživanja

U teorijskom dijelu rada koristit će se metode analize, sinteze, dedukcije, indukcije, deskripcije i komparacije. Metodom analize se složeni pojmovi, sudovi i zaključci raščlanjuju na jednostavne dijelove te se svaki dio proučava sam zasebno te u odnosu na ostale dijelove. Suprotno njoj, metodom sinteze sastavni se dijelovi i elementi spajaju u jednu zaokruženu cjelinu, odnosno to je postupak koji se odnosi na pretvaranje jednostavnih misaonih tvorevina u složene (Zaječaranović, 1977.). Postupak kojim se na temelju analize pojedinačnih činjenica dolazi do općeg zaključka naziva se metoda

indukcije, dok je metoda dedukcije izvođenje pojedinačnih iz općeg stava (Zelenika, 2000., str. 323.). Pojam deskripcije odnosi se na opisivanje na temelju zapažanja ili istraživanja. To može biti opisivanje fizičkih karakteristika, svojstava, ponašanja, procesa ili bilo koje druge vrste informacija koje se mogu prikupiti o nekom objektu ili pojavi (Simpson i Weiner, 1989.). Metoda komparacije metoda je kojom se među pojavama, događajima ili predmetima pokušava uočiti sličnost, istaknuti zajednička obilježja ili različitosti. Komparacijom se ističe ono što je među pojavama zajedničko ili ono po čemu se razlikuju (Žugaj et al., 2006.). U empirijskom dijelu istraživanja, koristit će se metoda anketiranja te će se provesti ispitivanje statističkim testovima.

1.6. Doprinos istraživanja

Iako postoje brojna istraživanja glede rizika i osiguranja općenito, postoji manjak literature i istraživanja koja se ponajprije bave rizikom potresa, posebno u domaćim okvirima. Stoga je za očekivati da će ovaj rad obogatiti domaću literaturu vezanu za upravljanjem rizikom od potresa metodom osiguranja. Nadalje, uzimajući u obzir posljedice nastale potresima u nedavnoj prošlosti na području Republike Hrvatske, rad bi mogao ostvariti i stručni doprinos u smislu identifikacije čimbenika koji određuju potražnju za osiguranjem imovine od rizika potresa i pomoć osigurateljima prilikom prodaje proizvoda osiguranja.

1.7. Struktura rada

Diplomski rad sastojat će se od 6 poglavlja. Nakon uvoda, u drugom poglavlju objasnit će se karakteristike osiguranja imovine, specifičnije osiguranja imovine od potresa, a zatim slijedi analiza tržišta osiguranja imovine na području Europske unije i zasebno, Republike Hrvatske. Nadalje, treće poglavlje odnosit će se na bihevioralni pristup objašnjenju donošenja odluka o kupnji osiguranja imovine. Četvrto poglavlje odnosit će se na ekonomske i demografske determinante potražnje za osiguranjem imovine od rizika potresa. U petom poglavlju biti će predstavljeni podaci i metodologija istraživanja, rezultati dobiveni empirijskim istraživanjem te zaključci o prihvaćanju /odbacivanju postavljenih hipoteza na temelju statističkih testova. Na samom kraju rada biti će iznesena zaključna razmatranja istraživanja.

2. OSIGURANJE IMOVINE OD RIZIKA POTRESA

2.1. Karakteristike osiguranja imovine od rizika potresa

Osiguranje imovine od rizika potresa vrsta je osiguranja koja pruža zaštitu vlasnicima nekretnina od šteta koje mogu nastati uslijed potresa. (NN 30/15; 112/18; 63/20; 133/20; 151/22). Budući da su potresi prirodna pojava koja može uzrokovati značajna oštećenja na nekretninama, osiguranje imovine od potresa pruža vlasnicima sigurnost i financijsku zaštitu u slučaju da dođe do potresa.

Osiguranje od potresa osmišljeno je za zaštitu vlasnika nekretnina od financijskog tereta popravka ili ponovne izgradnje njihovih domova ili poslovnih prostora nakon potresa.

Za razliku od standardnih polica osiguranja vlasnika kuće, osiguranje od potresa posebno je dizajnirano za pokrivanje jedinstvenih rizika povezanih sa seizmičkom aktivnošću, uključujući strukturalna oštećenja, oštećenja temelja i štete na osobnoj imovini (Tamplin, 2023).

Kako bi se osiguranje imovine od rizika potresa primijenilo, vlasnik nekretnine mora sklopiti policu osiguranja s društvom za osiguranje. Uobičajene vrste pokrivenosti uključuju popravak ili zamjenu oštećene imovine, kao i naknadu za privremeni smještaj ako je nekretnina postala nepodobna za stanovanje.

Važno je napomenuti da se osiguranje imovine od rizika potresa može razlikovati ovisno o mjestu i vrsti nekretnine. Područja s visokim rizikom od potresa mogu imati specifične uvjete osiguranja, a pokrivenost može uključivati i dodatne opcije poput pokrića za posjednike i građevinske troškove.

U nekim zemljama, kao što je Japan, osiguranje od potresa je obvezno za vlasnike nekretnina (Statista, 2021). Međutim, u većini drugih zemalja osiguranje imovine od rizika potresa je dobrovoljno, ali se preporučuje vlasnicima nekretnina koje su izložene potencijalnim potresima.

Prije nego što osoba sklopi policu osiguranja imovine od rizika potresa, važno je pažljivo proučiti uvjete i ograničenja pokrivenosti kako bi bila svjesna što je točno uključeno u osiguranje i što nije. Također je

preporučljivo konzultirati se s agentom za osiguranje ili stručnjakom za osiguranje kako bi dobila dodatne informacije i savjete prilagođene potrebama određene osobe.

Neke od karakteristika navedenog osiguranja jesu (Andrijašević, Petranović, 1999):

- Pokrivenost potresom: Ovo osiguranje pruža zaštitu od šteta koje su direktno uzrokovane potresom. To uključuje oštećenje zgrada, kuća, poslovnih prostora, stambenog namještaja, električnih instalacija i drugih imovinskih predmeta.
- Premija osiguranja: Premija osiguranja za potresno osiguranje izračunava se na temelju različitih čimbenika kao što su lokacija imovine, građevinski materijali, starost zgrade, povijest potresa u tom području itd.
- Franšiza: Osiguranje od potresa često ima određenu franšizu, što znači da će vlasnik imovine prvo snositi određeni iznos štete prije nego što društvo za osiguranje nadoknadi preostali iznos.
- Vrednovanje imovine: Kako bi se utvrdila premija i osigurani iznos, društvo za osiguranje će procijeniti vrijednost imovine koja se osigurava. Ova procjena može biti temeljena na tržišnoj vrijednosti ili zamjenskoj vrijednosti imovine.
- Dodatne pokrivenosti: Ovisno o društvu za osiguranje i vrsti police osiguranja, moguće su i dodatne pokrivenosti u slučaju potresa. To može uključivati pokrivanje dodatnih troškova smještaja tijekom obnove imovine ili troškove uklanjanja ruševina.
- Isključenja: Važno je provjeriti isključenja koja su navedena u policama osiguranja od potresa. Neke vrste šteta možda nisu pokrivena, poput štete uzrokovane poplavom ili određenim vrstama potresa koji se smatraju izvanrednim događajima.
- Ograničenja pokrivača: Postoje ograničenja i maksimalne isplate na koje se osiguranje može pozvati u slučaju potresa. Stoga je važno razumjeti ove uvjete i provjeriti je li osigurana svota adekvatna da pokrije potencijalne štete.

Važno je napomenuti da karakteristike osiguranja od potresa mogu varirati ovisno o zemlji, društvu za osiguranje i vrsti police koju odabere određena osoba.

2.2. Osiguranje imovine na području Europske unije

Kao i mnoge druge regije u svijetu, Europska unija je osjetljiva na gotovo sve vrste prirodnih katastrofa. Katastrofe ne uzrokuju samo ljudske gubitke, već i štete u vrijednosti od milijardi eura svake godine,

utječući na ekonomsku stabilnost i rast. Katastrofe mogu imati prekogranične učinke i mogu potencijalno ugroziti čitava područja u susjednim zemljama. Čak i tamo gdje su troškovi velikih katastrofa lokalno koncentrirani, ako su troškovi neadekvatno pokriveni osiguranjem, pojedine države članice mogu snositi velika fiskalna opterećenja, što bi moglo uzrokovati unutarnje i vanjske neravnoteže.

Europsko vijeće je godine 2010. pozvalo Komisiju da ocijeni i izvijesti o potencijalu Europske unije kako bi se olakšala i podržala veća pokrivenost rizika od katastrofa od strane društava za osiguranje. Potom je Komisija organizirala Konferenciju o prevenciji i osiguranju od prirodnih katastrofa i provela studiju pod nazivom „Prirodne katastrofe: važnost rizika i osiguranje u Europskoj uniji“ (Europski parlament, 2014).

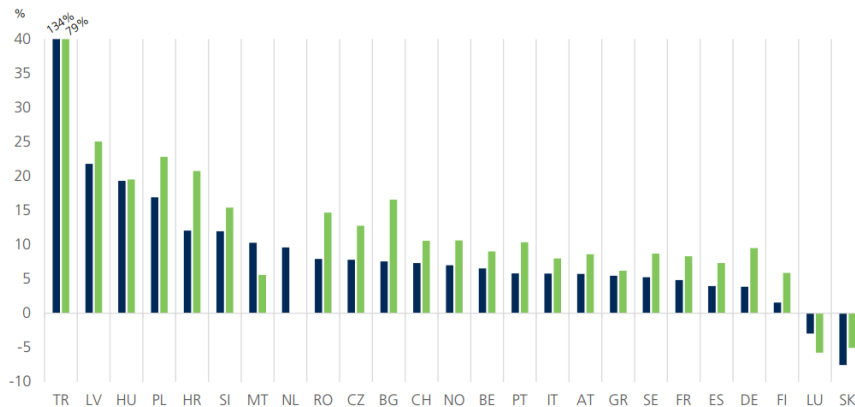
Osiguranje imovine od rizika potresa na području Europske unije može se ostvariti putem različitih vrsta osiguranja. U nekim zemljama članicama EU-a postoji obvezno osiguranje od potresa za određene vrste imovine, poput građevina. Međutim, pravila i raspoložive opcije osiguranja mogu varirati između zemalja.

U nekim zemljama, poput Italije, Grčke i Turske, koje su poznate po čestim potresima, osiguranje od potresa često je uključeno u standardno osiguranje nekretnina. Međutim, u drugim zemljama osiguranje od potresa može biti opcionalno ili može biti posebno osiguranje koje se dodatno plaća.

Prema istraživanjima većina osigurateljskih tržišta bilježi godišnji rast premija osiguranja imovine. Učestalost i težina šteta uzrokovanih prirodnim katastrofama posljednjih godina utječu na premije te su i viši troškovi građevinskog materijala zbog problema u opskrbnom lancu počeli utjecati na razine premija. Rastuća inflacija predstavlja dodatnu zabrinutost za osiguratelje imovine, jer će povećati troškove i dugoročno utjecati na šire gospodarstvo i prihvaćanje osiguranja imovine. Rast premija osiguranja imovine, vidljiv je na *Grafičkom prikazu 1* (Insurance Europe, 2021).

Grafički prikaz 1.

Prikaz rasta premije osiguranja imovine na području EU u 2021. godini u odnosu na 2020. godinu



Izvor: Insurance Europe (2021), <https://www.insuranceeurope.eu/publications/2674/european-insurance-preliminary-figures-2021/>

U Češkoj su premije porasle za 8% zbog sve veće učestalosti i troškova šteta izazvanih katastrofama. U Hrvatskoj su stanovnici žurili kupiti osiguranje od potresa nakon niza razornih događaja u 2020. godini, što je rezultiralo udvostručenjem premija za takvo osiguranje. Kao rezultat događaja iz 2020. godine, prosječne premije za osiguranje od potresa također su porasle. U Turskoj je tržište osiguranja nekretnina bilo ozbiljno narušeno pandemijom, s padom premija od 23,4% u turskim lirama. U 2021. godini, tržište se oporavilo s rastom od 133,6% u turskim lirama (79% u eurima). Taj rast, uz veliku potražnju za osiguranjem nekretnina nakon razornih potresa, također je uzrokovao visoku inflaciju i rast troškova (Insurance Europe, 2021).

Obvezno osiguranje od potresa u Italiji je ključni aspekt zaštite vlasništva i financijske sigurnosti građana u slučaju potresa. Italija je poznata po svojoj seizmičkoj aktivnosti, što znači da je izložena riziku od potresa. Radi ublažavanja posljedica takvih prirodnih katastrofa, talijanska vlada je uvela obvezno osiguranje od potresa poznato pod nazivom "Assicurazione Obbligatoria per la Copertura dei Rischi Derivanti da Eventi Sismici" ili skraćeno "Danni da Terremoto" (<https://www.facile.it/assicurazioni/guida/assicurazione-casa-terremoto-come-funziona.html>).

Ova vrsta osiguranja osigurava naknadu vlasnicima nekretnina koje su oštećene ili uništene uslijed potresa. Vlasnici nekretnina u Italiji su dužni platiti premiju za obvezno osiguranje od potresa, koja se obično temelji na vrijednosti nekretnine i riziku od potresa u toj regiji.

Važno je napomenuti da obvezno osiguranje od potresa ne pokriva sve vrste šteta. Tipično, pokriva materijalne štete uzrokovane potresom, kao što su oštećenja zgrada, kuća, poslovnih prostora i infrastrukture. Međutim, ne pokriva štete na pokretnim stvarima ili osobne ozljede.

Obvezno osiguranje od potresa je posebno važno za vlasnike nekretnina u potresno osjetljivim područjima. U slučaju potresa, ova vrsta osiguranja omogućuje vlasnicima da financijski opstanu i obnove svoje nekretnine.

Italija je razvila dobru infrastrukturu i sustav za obradu zahtjeva za obvezno osiguranje od potresa. Postoje posebne agencije i društva za osiguranje koja pružaju ove usluge, a vlasnici nekretnina se ohrabruju da se osiguraju kako bi bili zaštićeni od financijskih gubitaka u slučaju potresa.

Cijena obveznog osiguranja od potresa u Italiji može se razlikovati ovisno o regiji, veličini nekretnine, građevinskom materijalu i drugim faktorima. Društva za osiguranje obično nude različite pakete osiguranja s različitim razinama pokrića i premijama.

Obvezno osiguranje od potresa u Italiji je ključni mehanizam zaštite imovine i financijske sigurnosti građana. Kroz ovu vrstu osiguranja, vlasnici nekretnina dobivaju naknadu za štete uzrokovane potresom i mogu obnoviti svoje nekretnine. Ova mjera ima za cilj smanjiti financijske posljedice potresa i pružiti sigurnost i zaštitu vlasnicima nekretnina u Italiji.

2.3. Značenje osiguranja imovine u Republici Hrvatskoj

Osiguranje imovine od rizika potresa u Republici Hrvatskoj ima značajnu ulogu u zaštiti vlasnika imovine od financijskih gubitaka koji mogu nastati uslijed potresa. S obzirom na to da se Hrvatska nalazi u seizmički aktivnom području, potresi su relativno česta pojava i mogu uzrokovati ozbiljnu štetu na nekretninama.

Potresi koji su pogodili Zagreb i Baniju imali su značajan utjecaj na sklapanje policia osiguranja imovine od rizika potresa u Hrvatskoj. Ovi potresi su izazvali velike štete na stambenim i poslovnim objektima, što je mnoge ljude potaknulo da razmotre osiguranje svoje imovine od potresa (Novac, 2022).

Prije potresa, svijest o potrebi osiguranja od potresa bila je relativno niska, a mnogi vlasnici imovine nisu smatrali potrebnim da se osiguraju od tog rizika. Međutim, nakon što su vidjeli razmjere šteta i posljedice koje potresi mogu imati na njihovu imovinu, mnogi su prepoznali važnost osiguranja.

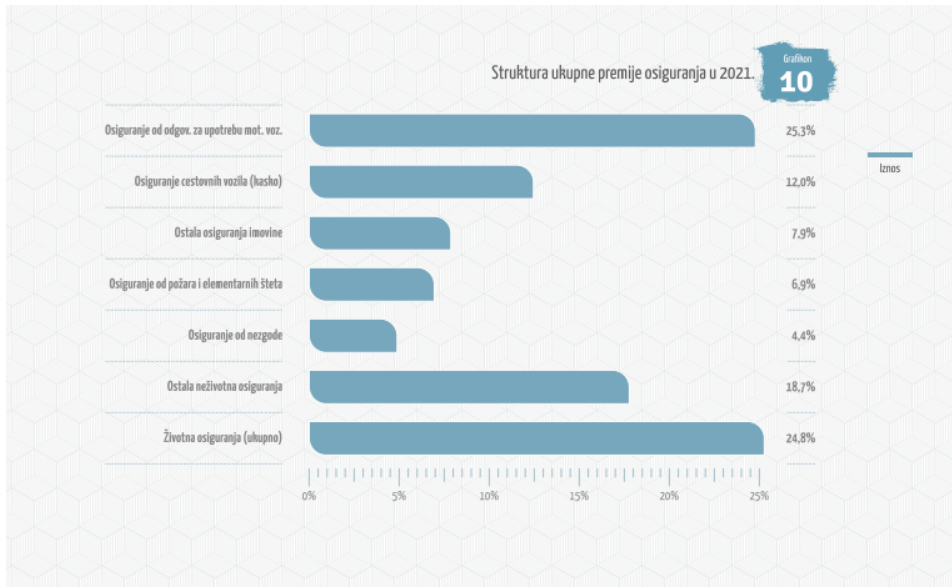
Društva za osiguranje su također prilagodile svoje ponude i uvjete kako bi odgovorila na potrebe tržišta nakon potresa. Povećane su pokrivenosti rizika potresa, a u nekim slučajevima i smanjene premije osiguranja kako bi se privuklo više ljudi da se osiguraju. Također su se pojačali napori u educiranju javnosti o važnosti osiguranja od potresa (Vlada Republike Hrvatske, 2021).

Sklapanje policia osiguranja imovine od rizika potresa postalo je prioritet za mnoge stanovnike Zagreba, Banije i drugih područja koja su iskusila potrese. Ljudi su postali svjesni da se takve nepredvidive prirodne katastrofe mogu dogoditi i njima te da je osiguranje ključno kako bi se zaštitili od financijskih gubitaka u slučaju potresa.

U 2021. godini tržište osiguranja bilježi rast nakon krizne 2020. godine obilježene utjecajem pandemije COVID-19 kao i razornih potresa u Zagrebu i Petrinji. Tržište osiguranja zabilježilo je značajnu, dvoznamenkastu stopu rasta. U strukturi ukupne premije osiguranja, osiguranje od požara i ostalih elementarnih šteta koje uključuje i osiguranje imovine od rizika potresa iznosi 6,9%. Broj kupljenih policia osiguranja imovine od drugih elementarnih nepogoda (potresa) u 2021. godini iznosio je 99515.56 eura što donosi rast od 10,8% u odnosu na 2020. godinu (Hrvatski ured za osiguranje, 2021). Struktura ukupne premije osiguranja u 2021. godini na području Hrvatske vidljive su na *Grafičkom prikazu 2.*

Grafički prikaz 2.

Struktura ukupne premije osiguranja u 2021. godini na području Hrvatske



Izvor: Hrvatski ured za osiguranje (2021), https://huo.hr/upload_data/site_files/godisnje_izvjesce_2021-web.pdf

Tržište osiguranja od požara i elementarnih nepogoda u 2021. godini ostvarilo je povijesno najvišu razinu zaračunate bruto premije i isto tako najveći postotni rast premije od 2007. godine, uzorkovan katastrofalnim potresima u 2021. godini.

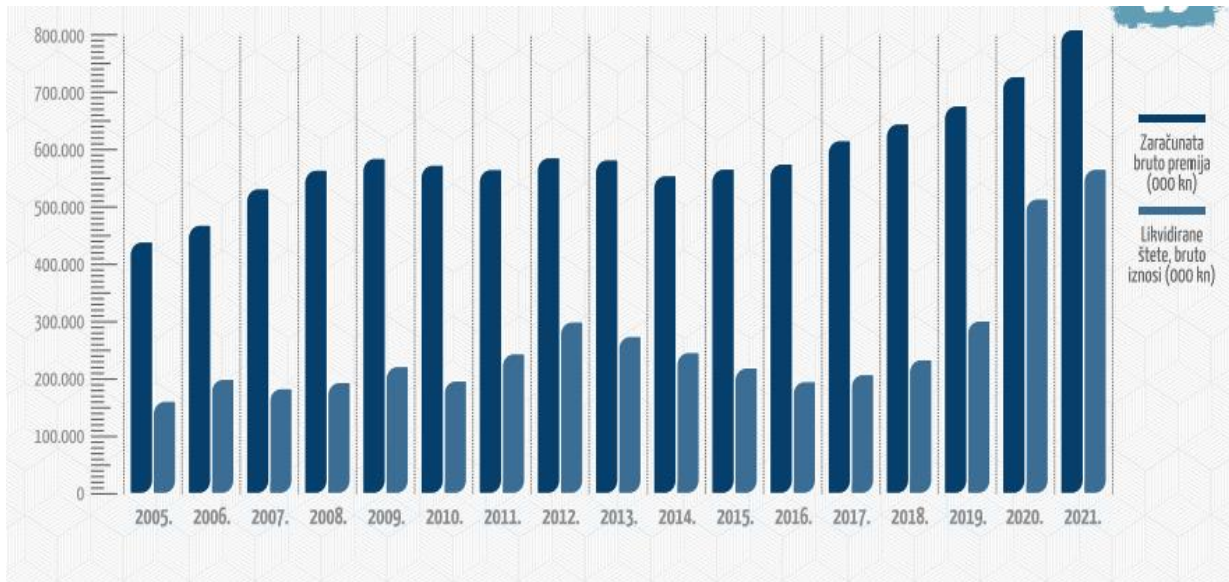
U 2021. godini zabilježen je vrlo značajan rast premije osiguranja od rizika potresa i to za 48,78%. Ukupna premija osiguranja od rizika potresa prešla je 21766540.58 eura, što je rast preko 7034308.85 eura u odnosu na 2020. godinu (Hrvatski ured za osiguranje, 2021).

S druge strane, ukupni iznos likvidiranih šteta u 2021. godini iznosi 75204.72 eura što je najviši iznos u zadnjih 16 godina. Prema vrstama rizika, najveći rast zabilježen je kod osiguranja imovine od rizika potresa gdje je isplaćeno 38887782.80 eura šteta. Rast šteta od potresa u odnosu na 2020. godinu iznosi 17,99% ili 5839803.57 eura. Kvota štete navedene vrste osiguranja za 2021. godinu iznosi 69,00% što je na istoj razini kao i u 2020. godini, a razlog tome je što je većina katastrofalnih šteta od potresa u Petrinji i okolici isplaćen u 2021. godini. Promatrajući period u zadnjih 5 godina, kvota štete iznosi još uvijek niskih 52,5% unatoč visokim štetama od potresa iz 2020. i 2021. godine (Hrvatski ured za osiguranje, 2021).

Odnos zaračunate bruto premije i likvidiranog iznosa šteta osiguranja imovine od rizika potresa prikazano je na *Grafičkom prikazu 3.*

Grafički prikaz 3.

Odnos zaračunate bruto premije i likvidiranog iznosa šteta osiguranja imovine



Izvor: Hrvatski ured za osiguranje (2021),

https://huo.hr/upload_data/site_files/godisnje_izvjesce_2021-web.pdf

3. BIHEVIORALNI PRISTUP OBJAŠNENJU DONOŠENJA ODLUKA O KUPNJI OSIGURANJA IMOVINE

Bihevioralni pristup objašnjenju donošenja odluka o kupnji osiguranja imovine uključuje proučavanje psiholoških i emocionalnih faktora koji utječu na ponašanje potrošača prilikom odabira osiguravajućeg pokrivača za svoju imovinu. Ovaj pristup prepoznaje da ljudi nisu uvijek racionalni i da njihove odluke o kupnji često podliježu različitim oblicima pristranosti i utjecaja. (Brajković i Radman Peša, 2015)

Jedan od ključnih aspekata bihevioralnog pristupa je prepoznavanje emocionalnih faktora koji mogu utjecati na donošenje odluka o kupnji osiguranja imovine. Na primjer, strah od gubitka ili osjećaj sigurnosti mogu biti snažni emotivni faktori koji potiču ljude da kupuju osiguranje. Ljudi često žele zaštititi svoju imovinu od nepredviđenih događaja poput požara, poplave ili krađe, te se osjećaju sigurnije kada znaju da imaju osiguravajuće pokrivače.

Osim emocionalnih faktora, bihevioralni pristup također proučava različite oblike pristranosti koje mogu utjecati na odluke o kupnji osiguranja imovine. Na primjer, ljudi mogu biti skloni prekomjernom povjerenju u vlastite procjene rizika ili mogu biti podložni utjecaju društvenih normi i mišljenja drugih. Također, ljudi često podliježu trenutačnim emocijama i mogu donositi odluke koje nisu u njihovom dugoročnom najboljem interesu.

Bihevioralni pristup također analizira kako prezentacija informacija može utjecati na donošenje odluka o kupnji osiguranja imovine. Na primjer, istraživanje Pavića i Šundalića (2011.) pokazalo je da ljudi imaju tendenciju da precijene vjerojatnost rijetkih događaja (npr. prirodnih katastrofa) i da često podcjenjuju vjerojatnost učestalijih događaja (npr. manjih oštećenja). Stoga, način na koji su informacije o rizicima i pokrivaču osiguranja predstavljene može utjecati na donošenje odluka potrošača.

3.1. Bihevioralna ekonomija

Bihevioralna ekonomija je interdisciplinarna grana ekonomije koja se bavi proučavanjem načina na koje ljudi donose ekonomske odluke i ponašaju se u ekonomskim situacijama. Ova grana ekonomije kombinira principe ekonomije s psihologijom i drugim društvenim naukama kako bi bolje razumjela faktore koji utiču na ljudsko ponašanje i kako se to ponašanje odražava na ekonomske tržišne procese (Šarganović, 2021).

Tradicionalna ekonomska teorija pretpostavlja da ljudi donose racionalne odluke, maksimiziraju svoju korist na osnovu dostupnih informacija. Međutim, istraživanja iz područja bihevioralne ekonomije su pokazala da ljudi često odstupaju od ovog modela racionalnosti i da njihove odluke mogu biti pod utjecajem različitih kognitivnih i emocionalnih faktora.

Bihevioralna ekonomija pruža novo i holističko razumijevanje ljudskog ponašanja u ekonomskom kontekstu, prepoznajući da ljudi ne donose uvijek racionalne odluke, već da su podložni različitim utjecajima i pristranostima. Ova grana ekonomije omogućava nam da bolje razumijemo stvarne mehanizme koji oblikuju ekonomske tržišne procese i da razvijemo efektivnije politike i strategije u različitim sferama društva.

3.2. Heuristika

Heuristika je proces razmišljanja ili metoda koja se koristi za rješavanje problema ili donošenje odluka. Izvedena je iz grčke riječi "heurisko", što znači "pronalam" ili "otkrivam" (<https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=25317>). Heuristika se koristi kada nemamo jasne ili precizne korake za rješavanje problema, pa se oslanjamo na naše instinkte, iskustvo ili intuiciju kako bismo pronašli rješenje.

Heuristika može biti korisna u mnogim situacijama, posebno kada imamo vremenska ograničenja. Umjesto da koristimo kompleksne i vremenski zahtjevne metode, koristimo heuristiku kako bismo brzo došli do prihvatljivog rješenja.

Postoji nekoliko vrsta heuristika koje se koriste u različitim kontekstima. Nekoliko primjera (Tversky, Kahneman, 1981):

- Heuristika usmjeravanja: Ova heuristika se koristi kada postoji veliki broj mogućnosti i kada treba odabrati najbolju. Osobe koriste svoje znanje ili iskustvo kako bi prepoznali opciju koja ima najveću vjerojatnost uspjeha.
- Heuristika podijeli, pa vladaj: Ova heuristika se koristi kada se problem može podijeliti na manje, jednostavnije dijelove. Osobe rješavaju svaki dio zasebno kako bi lakše razumjeli problem i pronašli rješenje.

- Heuristika sličnosti: Ova heuristika se temelji na pretpostavci da su stvari koje dijele sličnosti vjerojatno slične i na druge načine. Koristi analogiju ili usporedbu sličnih situacija kako bi pronašla rješenje problema.
- Heuristika eliminacije: Ova heuristika se koristi kada postoji veliki broj mogućnosti, ali se može brzo eliminirati one koje su očito neprihvatljive ili nemaju šanse za uspjeh. Na taj način se sužava izbor na manji broj opcija koje zahtijevaju daljnju analizu.

Važno je napomenuti da heuristika može biti korisna, ali također može dovesti do pogrešaka ili nepotpunih rješenja. Ponekad je potrebno dublje razmišljanje ili korištenje preciznijih metoda kako bi postigli najbolje rezultate. Heuristika je stoga alat koji se može koristiti kao početna točka za rješavanje problema, ali ne nužno i konačno rješenje.

U kontekstu osiguranja imovine, heuristika je mentalni proces koji pojedincima omogućava da brzo procijene i donesu odluke o kupnji ili ne kupnji osiguranja. Naime ona može sugerirati da ljudi donose odluke temeljem lako dostupnih informacija ili primjera koji im padaju na pamet ili donošenje odluka na temelju usporedbi s poznatim ili tipičnim primjerima. Uzimajući u obzir kako oni mogu dovesti do donošenja pogrešaka prilikom odlučivanja važno je biti svjestan heuristika i pokušati ih nadopuniti razumnim analizama i konzultacijama kako bi se donijele informirane odluke o kupnji ili izbjegavanju osiguranja imovine od određenih rizika.

3.3. Pretjerano samopouzdanje

Pretjerano samopouzdanje može biti jedan od faktora koji utječe na donošenje odluka o kupnji osiguranja. Kada osoba ima preveliko samopouzdanje, može precijeniti svoje sposobnosti ili podcijeniti rizike. To može dovesti do impulzivnih odluka o kupnji bez pažljivog razmatranja svih činjenica i mogućih posljedica.

Kada je riječ o kupovini, pretjerano samopouzdanje može dovesti do prekomjerne potrošnje, stjecanja nepotrebnih ili skupe robe te ulaska u financijske probleme. Osoba koja ima visok stupanj samopouzdanja može biti sklonija preuzimanju rizika prilikom kupovine, bez obzira na financijske ili druge posljedice.

Također, pretjerano samopouzdanje osobe mogu biti manje otvorene za tuđe mišljenje ili savjete, što može dovesti do propuštanja važnih informacija ili perspektiva prilikom donošenja odluka o kupnji. To može rezultirati lošim izborima ili nezadovoljstvom nakon kupnje.

Važno je naglasiti da samopouzdanje samo po sebi nije nužno loša stvar. Umjereni stupanj samopouzdanja može biti koristan prilikom donošenja odluka, jer osoba vjeruje u svoje sposobnosti i ima pozitivan stav prema sebi. Međutim, važno je da samopouzdanje bude uravnoteženo s objektivnim procjenama i realističnim pogledom na situaciju kako bi se donijele dobro promišljene odluke o kupnji.

Osoba tijekom donošenja odluke o kupnji osiguranja imovine može precijeniti svoju sposobnost procjene rizika i vjerojatnosti štetnih događaja te podcijeniti potrebu za osiguranjem. Osobe koje su pretjerano samopouzdanje često vjeruju da su manje podložne riziku ili da imaju veću kontrolu nad situacijom nego što zapravo jest.

Kada je riječ o osiguranju imovine, pretjerano samopouzdanje osobe mogu previdjeti ili zanemariti stvarne rizike i posljedice koje bi mogli doživjeti. Mogu vjerovati da su njihova imovina ili područje u kojem žive manje izloženi opasnostima nego što stvarno jesu. Također, mogu precijeniti svoje sposobnosti u upravljanju rizicima ili vjerovati da će se nešto negativno dogoditi drugima, ali ne i njima samima.

Pretjerano samopouzdanje može dovesti do neodgovornog ponašanja, kao što je ne osiguranje imovine ili nedovoljno pokriće koje neće biti dovoljno za pokrivanje troškova potencijalnih šteta. To može rezultirati financijskim gubicima i teškoćama u obnovi imovine nakon štetnog događaja.

3.4. Afektivni čimbenici

Afektivni čimbenici su emocionalni i subjektivni faktori koji utječu na naše donošenje odluka, uključujući i odluke o kupnji. Kada govorimo o afektivnim čimbenicima kao bihevioralnim čimbenicima, to znači da naše emocionalno stanje i doživljaji igraju ulogu u našem ponašanju pri donošenju odluka o kupnji (Kesić, 1999).

Kako afektivni čimbenici mogu utjecati na donošenje odluke o kupnji:

- Emocionalne reakcije na proizvod: Ako se proizvod sviđa na emocionalnoj razini, veća je vjerojatnost da će ga osoba kupiti. Na primjer, može se osjećati sretno, uzbuđeno ili zadovoljno kada vidi određeni proizvod, što ju motivira da ga kupi.
- Utjecaj društvenog statusa: Ponekad se odluke o kupnji donose kako bi osoba iskazala određeni društveni status ili pripadnost određenoj skupini. Na primjer, kupnja određene marke automobila može biti potaknuta željom za pokazivanjem visokog društvenog statusa ili pridruživanjem određenoj socijalnoj grupi.
- Utjecaj oglašavanja: Marketinške agencije često koriste afektivne čimbenike kako bi privukle i potaknule na kupnju. Emocionalno privlačni oglasi mogu potaknuti da osoba kupi proizvod, čak i ako ga ne treba nužno.
- Osobni doživljaji: Osobne životne situacije, iskustva i prethodne emocije mogu utjecati na donošenje odluke o kupnji. Na primjer, ako je osoba nedavno prošla kroz stresno razdoblje, možda će biti sklonija kupnji proizvoda koja joj pruža osjećaj ugone ili olakšanja.
- Impulzivna kupnja: Emocionalne reakcije mogu također potaknuti impulzivnu kupnju, kada se donose odluke bez temeljitog razmišljanja. Ovdje afektivni čimbenici mogu biti snažniji od racionalnih čimbenika, što može rezultirati brzom odlukom o kupnji.

Afektivni čimbenici ne moraju uvijek biti dominantni prilikom donošenja odluka o kupnji. Racionalni čimbenici, poput cijene, kvalitete ili funkcionalnosti proizvoda, također igraju važnu ulogu. Međutim, emocionalni faktori često doprinose našim odlukama i mogu biti snažan poticaj za kupovinu određenih proizvoda.

Kada je riječ o osiguranju imovine, afektivni čimbenici mogu uključivati različite emocije poput straha, zabrinutosti, sigurnosti ili olakšanja. Osobe koje su doživjele prijašnje štetne događaje, poput potresa, mogu osjećati snažan strah ili zabrinutost zbog mogućnosti ponovne štete na njihovoj imovini. Ta emocionalna reakcija može ih potaknuti da traže osiguranje kako bi se osjećali sigurnije i zaštićenije. S druge strane, osobe koje nisu doživjele štetne događaje ili imaju pozitivna iskustva s osiguranjem mogu osjećati olakšanje ili povjerenje u svoju zaštitu. To može rezultirati kontinuiranom kupovinom osiguranja kao načina da se održi taj osjećaj sigurnosti i mira.

3.5. Ponašanje krda

Ponašanje krda, odnosno skupine ljudi ili potrošača, može igrati značajnu ulogu u donošenju odluka o kupnji (Previšić, Došen 2007). Bihevioralni faktori, kao što su društvene norme, grupna dinamika i socijalna pristranost, mogu utjecati na donošenje odluke o kupnji.

Načini na koje ponašanje krda može biti faktor pri donošenju odluke o kupnji:

- Društvene norme: Ljudi često prate ponašanje drugih kako bi se uskladili s društvenim normama. Ako primijete da je određeni proizvod popularan ili da ga drugi ljudi često kupuju, to može potaknuti i ostale da ga kupe kako bi se uklopili u tu normu.
- Socijalna pristranost: Ljudi su skloni povjerovati da je većina ispravna, pa će se često oslanjati na mišljenja i preporuke drugih. Ako primijete da velik broj ljudi preporučuje određeni proizvod ili da imaju pozitivno iskustvo s njim, to može utjecati na donošenje odluke o kupnji.
- Držanje koraka s trendovima: Mnogi ljudi žele biti u tijeku s najnovijim trendovima i modnim stilovima. Kada osobe vide da je određeni proizvod popularan među drugima ili da je "in", može ih potaknuti da ga kupe kako bi bili u korak s vremenom.
- Sigurnost u broju: Ljudi često vjeruju da je veći broj ljudi koji podržavaju neki proizvod, to više dokazuje da je taj proizvod dobar. Ova vrsta socijalnog dokaza može utjecati na percepciju vrijednosti proizvoda i odluku o kupnji.
- Grupna dinamika: U situacijama kada se osoba nalazi u grupi ljudi koji razmišljaju o kupnji istog proizvoda, grupna dinamika može igrati važnu ulogu. Na primjer, može doći do povećane želje za kupnjom ako osoba primijeti da drugi članovi grupe pokazuju entuzijazam ili su već odlučili kupiti proizvod.

Ponašanje krda u kontekstu osiguranja imovine odnosi se na tendenciju ljudi da se oslanjaju na ponašanje i odluke drugih u donošenju vlastitih odluka o osiguranju. To se događa kada pojedinci imaju sklonost slijediti "masu" ili se ponašati u skladu s većinom ili grupom.

Kada je riječ o osiguranju imovine, ponašanje krda može imati značajan utjecaj na odluke pojedinaca. Ljudi često imaju tendenciju da se osiguravaju na temelju onoga što vide da drugi ljudi rade. Ako primijete da mnogi ljudi iz njihove društvene okoline ili zajednice kupuju određenu vrstu osiguranja, poput osiguranja imovine od potresa, mogu se osjećati potaknuti da slijede isti obrazac.

Ovo ponašanje krda može biti potaknuto nekoliko faktora, uključujući socijalnu prilagodbu, osjećaj sigurnosti i povjerenja u odluke drugih, te želju za pridruživanjem većinskog mišljenja ili izbjegavanjem izdvajanja iz zajednice.

3.6. Percepcija kontrole

Percepcija kontrole je bihevioralni čimbenik koji može utjecati na donošenje odluka o kupnji. Ovaj koncept se odnosi na osjećaj da pojedinac ima kontrolu nad situacijom ili procesom, u ovom slučaju nad procesom donošenja odluke o kupnji (Rupčić, 2018).

Kada ljudi percipiraju visoku razinu kontrole, osjećaju se sigurnijima i samopouzdanijima u svoje odluke. To može povećati vjerojatnost da će donijeti odluku o kupnji. S druge strane, kada ljudi osjećaju nisku razinu kontrole, mogu osjećati nesigurnost ili nelagodu, što može rezultirati odlaganjem ili odustajanjem od kupnje.

Trgovci i marketinški stručnjaci često koriste strategije koje povećavaju percepciju kontrole kod potrošača kako bi potaknuli njihove odluke o kupnji. Na primjer, davanje mogućnosti izbora ili personaliziranih opcija može pomoći potrošačima da se osjećaju kontroliranim u procesu. Također, pružanje jasnih informacija o proizvodu ili usluzi može smanjiti osjećaj nesigurnosti i povećati percepciju kontrole.

Percepcija kontrole igra važnu ulogu u donošenju odluka o kupnji. Osjećaj kontrole može povećati vjerojatnost da će potrošači donijeti odluku o kupnji, dok nedostatak kontrole može dovesti do odlaganja ili odustajanja. Trgovci mogu koristiti različite strategije kako bi povećali percepciju kontrole kod potrošača i potaknuli njihove odluke o kupnji.

Percepcija kontrole u kontekstu osiguranja imovine odnosi se na način na koji pojedinci doživljavaju svoju sposobnost da upravljaju i kontroliraju rizike i štetne događaje koji mogu utjecati na njihovu imovinu.

Ako je osoba poduzela preventivne mjere, može osjećati da ima veću kontrolu nad situacijom, zbog čega će biti manje motivirana na kupnju osiguranja. One osobe koje nemaju kontrolu nad situacijom, više će težiti kupnji osiguranja.

Percepcija kontrole može biti pod utjecajem različitih čimbenika, uključujući prethodna iskustva, informiranost, vjerovanja i uvjerenja pojedinca. Osoba koja je preživjela potres te se nosila s njegovim posljedicama ima veću percepciju kontrole nad budućim potresima te je manje motivirana za osiguranje svoje imovine.

3.7. Prethodna iskustva

Prethodna iskustva igraju važnu ulogu kao bihevioralni čimbenik prilikom donošenja odluke o kupnji. Ljudi često koriste svoja prethodna iskustva kao osnovu za procjenu budućih situacija i donošenje odluka.

Kako prethodna iskustva mogu utjecati na proces donošenja odluke o kupnji:

- **Pozitivna iskustva:** Ako je netko imao pozitivno iskustvo s određenim proizvodom ili uslugom, vjerojatno će biti skloniji ponovno ga kupiti. Pozitivna iskustva mogu stvoriti osjećaj povjerenja u marku ili proizvod, što može povećati vjerojatnost ponovne kupnje.
- **Negativna iskustva:** S druge strane, negativna iskustva mogu značajno utjecati na odluku o kupnji. Ako je netko imao loše iskustvo s nekim proizvodom ili uslugom, vjerojatno će biti oprezniji ili čak izbjegavati tu marku ili proizvod u budućnosti. Negativna iskustva mogu stvoriti negativne asocijacije i dovesti do gubitka povjerenja u određeni brand.
- **Povratne informacije i recenzije:** Prethodna iskustva drugih ljudi također mogu imati utjecaj na odluku o kupnji. Ljudi često čitaju recenzije proizvoda ili usluga prije donošenja odluke. Pozitivne povratne informacije ili preporuke drugih kupaca mogu pobuditi povjerenje i potaknuti kupnju, dok negativne recenzije mogu odvratiti od kupnje.

U kontekstu osiguranja imovine odnose se na iskustva koja su pojedinci imali u vezi s rizicima i štetnim događajima koji su utjecali na njihovu imovinu u prošlosti. Ona mogu značajno utjecati na donošenje odluka o osiguranju imovine, ako je pojedinac prethodno pretrpio štetu ili gubitak zbog nepredviđenih događaja poput potresa, poplava ili požara, ta iskustva mogu ga potaknuti da prepozna važnost

osiguranja imovine i da se osigura kako bi se zaštitio od budućih rizika. S druge strane, ako pojedinac nema iskustvo s ozbiljnim štetnim događajima ili ako je imao pozitivno iskustvo s minimalnim ili niskim gubicima, mogao bi podcjenjivati rizik i osiguranje imovine ne smatrati prioritetom.

Prethodna iskustva također mogu oblikovati percepciju pojedinaca o vjerojatnosti i ozbiljnosti određenih rizika. Ako je osoba svjedočila ili proživjela intenzivne i destruktivne događaje, vjerojatno će imati veću svijest o tim rizicima i veću sklonost osiguravanju svoje imovine.

S druge strane, iskustva mogu biti i negativna. Naime, osobe koje su u prošlosti imale problema sa društvima za osiguranje, poput problema isplate osigurnine, previsoke premije osiguranja ili zbog nekog drugog razloga, manje su sklone sklapati policu osiguranje imovina od potresa.

4. EKONOMSKE I DEMOGRAFSKE DETERMINANTE POTRAŽNJE ZA OSIGURANJEM IMOVINE OD RIZIKA POTRESA

4.1. Ekonomski čimbenici

Nekoliko ključnih ekonomskih faktora utječe na odluku pojedinaca ili organizacija da osiguraju svoju imovinu od potencijalnih šteta uzrokovanih potresima. Ovi čimbenici obuhvaćaju financijske aspekte i ekonomske uvjete koji mogu utjecati na sposobnost pojedinca da kupi i održava osiguranje imovine.

Jedan od glavnih ekonomskih čimbenika je cijena osiguranja. Visoka premija osiguranja može predstavljati financijsko opterećenje za pojedinca, posebno ako ima ograničen proračun ili druge prioritetne financijske obveze. Troškovi premije mogu se razlikovati ovisno o vrsti osiguranja, pokrivenosti, vrijednosti imovine i drugim čimbenicima. Pojedinci će uzeti u obzir svoje financijske mogućnosti pri odlučivanju o tome koliko su spremni platiti za osiguranje imovine.

Cijena usluge osiguranja iznosi je obveza koju prema ugovoru o osiguranju izvršava ugovaratelj osiguranja, odnosno osoba koja ima pravni interes za zaključivanje ugovora o osiguranju. Plaćanje cijene ili premije osiguranja preduvjet je za izvršenje obveze osiguratelja koja je predviđena ugovorom o osiguranju. Osiguranici se često odlučuju za osiguratelja prema kriteriju niže cijene (Barbir, 2004).

Smatra se da veći dohodak povećava životni standard i bogatstvo pojedinca te time i mogućnost kupnje osiguranja, zbog čega se povećava potražnja za osiguranjem (Outreville, 2013).

Ukoliko se inflacija očekuje ili ostvaruje, to uzrokuje smanjenje potražnje za osiguranjem prema čemu se zaključuje kako i inflacija spada u odrednice potražnje za osiguranjem (Popovski et al., 2015).

Na potražnju za osiguranjem utječu i realna kamatna stopa i nezaposlenost. Viša realna kamatna stopa može sniziti troškove osiguranja na način da se jednaka financijska zaštita realizira za manja premijska izdavanja. S druge strane, rast realne kamatne stope može povećati potražnju za drugim financijskim instrumentima i smanjiti potražnju za osiguranjem.

Šta se nezaposlenosti, ona podrazumijeva položaj u kojem pojedinac nije u mogućnosti realizirati naknadu za rad što je temeljni izvor potrošnje svih proizvoda i sluga pa time i proizvoda osiguranja.

U donošenju odluke o kupnji osiguranja imovine, ekonomski čimbenici su samo jedan od aspekata koji se uzimaju u obzir. Drugi se odnosi na demografske čimbenike.

4.2. Demografski čimbenici

Demografski čimbenici igraju značajnu ulogu u donošenju odluke o kupnji osiguranja imovine. Ovi čimbenici obuhvaćaju veličinu populacije, razinu urbanizacije, geografsku lokaciju pojedinca, razinu obrazovanja populacije i financijsku pismenosti te mogu utjecati na percepciju rizika, financijsku sposobnost, prioritete i druge faktore koji oblikuju odluke o osiguranju imovine.

Prva demografska odrednica je veličina populacije. Veća gustoća stanovništva predstavlja veću koncentraciju jedinica izloženih riziku, što ih izlaže većem riziku. Naime, određeni katastrofalni događaj odjednom može ugroziti veći broj pojedinaca i njihovu mirovinu. Stoga se s rastom gustoće stanovništva povećava potražnja za osiguranjem.

Osim veličine populacije, demografska odrednica za osiguranjem uključuje i razinu urbanizacije. Pretpostavka je da zemlje s većim udjelom urbanog stanovništva imaju snažnije razvijena tržišta osiguranja. Budući da je složenost distribucijske mreže i marketinških aktivnosti manja kada je stanovništvo više koncentrirano u prostoru, osiguratelj ima povoljnije uvjete preuzimanja rizika te niži troškovi potiču snažniju potražnju za osiguranjem.

Također, obrazovanje može utjecati na donošenje odluka o osiguranju imovine. Osobe s višim stupnjem obrazovanja i profesionalnim pozadinskim znanjem vjerojatno će imati veću svijest o potrebi za osiguranjem i bolje razumijevanje rizika. Prema Schiffman i Kanuk (2002) koji su pokušali utvrditi utjecaj stupnja obrazovanja kod donošenja odluke o kupovini, pokazalo se kako je to jedan od glavnih čimbenika. Osim njih, stupanj obrazovanja kao bitnog čimbenika prepoznali su i ostali autori (Bhatnagar i Ghose, 2004; Tarafdar i Vaidya, 2006).

Geografska lokacija je također važan demografski čimbenik. Pojedinci koji žive na područjima s većim rizikom od prirodnih katastrofa, poput potresa, poplava ili uragana, vjerojatno će biti svjesniji potrebe za osiguranjem imovine i skloniji kupnji adekvatne pokrivenosti (Varošec, 2023).

Posljednja odrednica potražnje za osiguranjem je financijska pismenost. Naime, ona razvija specifične sposobnosti pojedinca i odgovorno ponašanje u upravljanju osobnim financijama. U kontekstu osiguranja, financijska pismenost se odnosi na razumijevanje koncepta rizika, povećanje svijesti o riziku i svijesti o potencijalnim prilikama i koristima koji proizlaze iz korištenja proizvoda osiguranja. Pokazatelj financijske pismenosti u svim statističkim modelima pozitivni su i statistički značajni, što implicira važnost utjecaja razumijevanja rizika i poznavanja koncepta osiguranja na odluku o kupnji osiguranja (Ćurak et al., 2020).

5. EMPIRIJSKA ANALIZA UTJECAJA BIHEVIORALNIH ČIMEBIKA NA DONOŠENJE ODLUKE O KUPNJI OSIGURANJA IMOVINE OD RIZIKA POTRESA

5.1. Podaci i metodologija

Za empirijsko istraživanje utjecaja bihevioralnih čimbenika na donošenje odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa korišten je anketni upitnik kao primarni izvor podataka. Upitnik je konstruiran kako bi se istraživali stavovi, percepcije i ponašanje ispitanika pri donošenju odluka o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa.

Anketni upitnik dizajniran je temeljem relevantnih istraživačkih pitanja i ciljeva istraživanja. Uključivao je pitanja koja su istraživala različite aspekte bihevioralnih čimbenika i njihov utjecaj na donošenje odluka o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa te je distribuiran putem relevantnih društvenih mreža i e-pošte kako bi se osigurala raznolikost uzorka.

Sudionici istraživanja bili su ciljano skupina ispitanika koji su imali relevantno iskustvo ili interes za kupnju osiguranja imovine od rizika potresa. Sudjelovanje u istraživanju bilo je dobrovoljno, a identitet ispitanika osiguran je anonimnošću. Podaci su korišteni samo u svrhu istraživanja i čuvani su prema propisima o zaštiti podataka. Prikupljeni podaci iz anketnog upitnika analizirani su uz pomoć odgovarajućih statističkih alata i tehnika.

5.2. Rezultati istraživanja

5.2.1. Analiza uzorka

Svrha ovog istraživanja je istražiti utjecaj bihevioralnih čimbenika na donošenje odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa. Cilj je dublje razumjeti kako različiti čimbenici, poput psiholoških, socijalnih i emocionalnih faktora, utječu na način na koji pojedinci procjenjuju rizik od potresa i donose odluke o kupnji odgovarajućeg osiguranja. Istraživanje će također istražiti potencijalne prepreke ili predrasude koje mogu utjecati na donošenje odluka o kupnji osiguranja te identificirati strategije ili pristupe koji mogu poboljšati svijest i informiranost potencijalnih osiguranika. Ovim se istraživanjem nastoje pružiti korisni uvidi i doprinijeti razvoju informiranih pristupa osiguranju imovine od rizika potresa, kako bi pojedinci mogli donositi bolje informirane odluke o svojoj sigurnosti i financijskoj zaštiti u slučaju potresa.

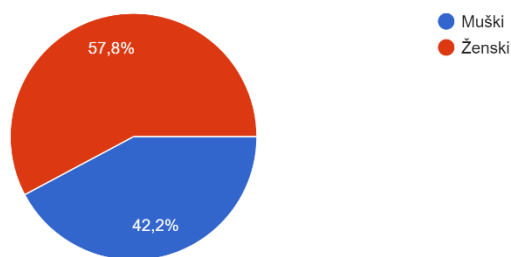
Empirijsko istraživanje provedeno je na području Republike Hrvatske na ukupnom broju od 154 ispitanika. Na distribuirani online anketni upitnik odgovorilo je 89 ispitanika ženskog spola, što predstavlja udio od 57,80% te 65 ispitanika muškog spola, što predstavlja udio od 42,20%, što je demonstrirano na *Grafičkom prikazu 4*. Bilo je 38 ispitanika od 18 godine do 24 godine, 41 ispitanika od 25 godine do 34 godine, 33 ispitanika od 35 godine do 44 godine, 20 ispitanika od 45 godine do 54 godine, 11 ispitanika od 55 godine do 64 godine te 11 ispitanika koji imaju više od 65 godina, što je prikazano na *Grafičkom prikazu 5*.

Grafički prikaz 4.

Struktura ispitanika prema spolu

Spol:

154 odgovora



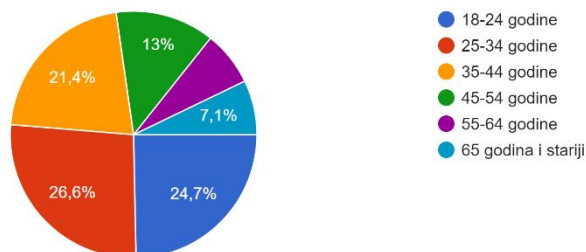
Izvor: Izrada studentice prema distribuiranom anketnom upitniku

Grafički prikaz 5.

Struktura ispitanika prema dobi

Dobna skupina:

154 odgovora



Izvor: Izrada studentice prema distribuiranom anketnom upitniku

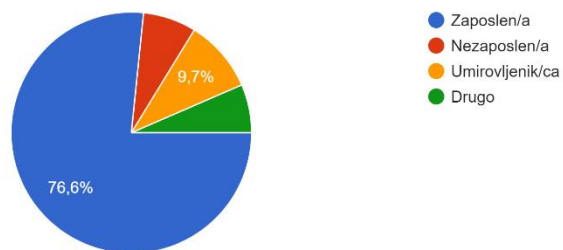
Većina ispitanika, njih 76,6%, izjavljuje da su trenutno zaposleni. Ovi ispitanici imaju stalni izvor prihoda putem zaposlenja. Manji postotak ispitanika, 7,1%, izjavljuje da su trenutno nezaposleni. To sugerira da ovi ispitanici trenutno nemaju stalni izvor prihoda iz radnog odnosa. Umirovljenici čine 9,7% ispitanika što ukazuje da su ti ispitanici ušli u fazu umirovljenja i više nisu aktivni na tržištu rada.

Postoji i manji postotak ispitanika, 6,5%, koji su odgovorili s "ostalo". Ova kategorija može obuhvaćati različite statusne situacije koje nisu obuhvaćene prethodno navedenim kategorijama, kao što su samozaposleni, studenti ili osobe koje trenutno ne sudjeluju na tržištu rada iz drugih razloga. Sve navedeno je vidljivo na *Grafičkom prikazu 6*.

Grafički prikaz 6.

Status zaposlenja ispitanika

Status zaposlenja:
154 odgovora



Izvor: Izrada studentice prema distribuiranom anketnom upitniku

Kada su ispitanici pitani o njihovoj razini obrazovanja, što je vidljivo na *Grafičkom prikazu 7*, dobiveni su sljedeći odgovori:

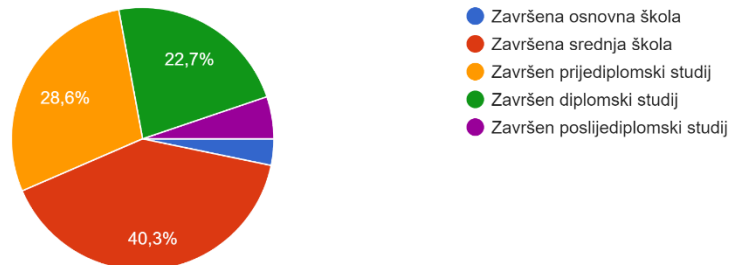
1. 3,2% ispitanika izjavljuje da su završili osnovnu školu.
2. 40,3% ispitanika izjavljuje da su završili srednju školu.
3. 28,6% ispitanika izjavljuje da su završili prijediplomski studij.
4. 22,7% ispitanika izjavljuje da su završili diplomski studij.
5. 5,2% ispitanika izjavljuje da su završili poslijediplomski studij.

Grafički prikaz 7.

Status obrazovanja ispitanika

Kakva je vaša razina obrazovanja?

154 odgovora



Izvor: Izrada studentice prema distribuiranom anketnom upitniku

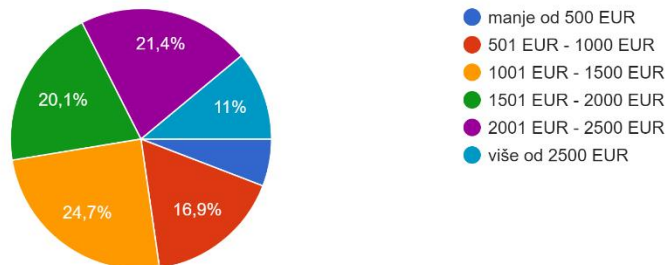
Rezultati istraživanja o prosječnim mjesečnim primanjima unutar kućanstva prikazani na *Grafičkom prikazu 8*, pružaju uvid u financijsku situaciju ispitanika. Analiza podataka o primanjima otkriva raznolikost u visini primanja u istraživanom uzorku.

Najmanji postotak kućanstava, 5,8%, ima mjesečna primanja manja od 500 eura. Ovi rezultati ukazuju na postojanje skupine s niskim primanjima koja se suočava s izazovima u financijskom smislu. Sljedeća skupina, 16,9% kućanstava, ima primanja u rasponu od 501 eura do 1000 eura mjesečno, zatim, 27,4% kućanstava ima primanja u rasponu od 1001 eura do 1500 eura mjesečno. Dalje 20,1% kućanstava ima primanja u rasponu od 1501 eura do 2000 eura mjesečno, 21,4% kućanstava ima primanja u rasponu od 2001 eura do 2500 eura mjesečno te predstavljaju značajnu skupinu kućanstava s relativno visokim primanjima. Konačno, 11% kućanstava, ima primanja veća od 2500 eura mjesečno. To ukazuje na prisutnost skupine s visokim primanjima unutar istraživanog uzorka.

Grafički prikaz 8.

Prosječna mjesečna primanja ispitanika

Prosječna mjesečna primanja unutar kućanstva:
154 odgovora



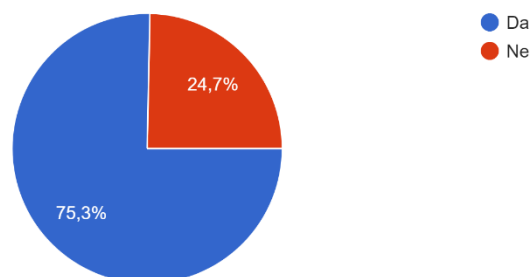
Izvor: Izrada studentice prema distribuiranom anketnom upitniku

Prema rezultatima istraživanja, 75,3% ispitanika je odgovorilo potvrdno odnosno da su bili izloženi potresu, dok je 24,7% ispitanika odgovorilo da nisu bili izloženi potresu, vidljivo na *Grafičkom prikazu 9*.

Grafički prikaz 9.

Izloženost ispitanika potresu

Jeste li ikada bili izloženi potresu?
154 odgovora



Izvor: Izrada studentice prema distribuiranom anketnom upitniku

Rezultati pružaju uvid u iskustvo ispitanika s potresom. Većina ispitanika, odnosno 75,3%, je iskusila potres, što može imati važan utjecaj na njihovu percepciju i svijest o rizicima povezanim s potresom. S

druge strane, 24,7% ispitanika nije bilo izloženo potresu, što također može imati implikacije na njihovu percepciju i donošenje odluka o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa.

Većina ispitanika, 70,8%, navodi da su rijetko iskusili potres, što implicira da su potresi relativno rijetki događaji u njihovom životnom iskustvu. S druge strane, 19,7% ispitanika je odgovorilo da su često iskusili potres, što ukazuje na njihovo učestalije suočavanje s potresima. Interesantno je primijetiti da 9,5% ispitanika nikada nije iskusilo potres, što može značiti da su živjeli u području koje nije bilo izloženo potresima ili da nisu bili prisutni tijekom tih događaja.

Ovi rezultati dodatno pružaju uvid u varijacije u iskustvu s potresima među ispitanicima koji su se suočili s tom vrstom prirodne katastrofe. Također, mogu ukazivati na moguće razlike u percepciji rizika i svijesti o potencijalnim posljedicama potresa ovisno o frekvenciji takvih iskustava.

Većina ispitanika (57,1%) prilikom donošenja odluka o osiguranju imovine od potresa najčešće se oslanja na internet kao ključni izvor informacija. Internet pruža različite izvore informacija o osiguranju imovine od potresa, kao što su web stranice društava za osiguranje, forumi, vodiči i članci.

Također, ispitanici često traže savjete od osobnih savjetnika za osiguranje (33,1%). Ovi stručnjaci imaju značajnu ulogu u pružanju informacija o različitim policama osiguranja i prilagođavanju ponuda specifičnim potrebama pojedinaca.

Obitelj i prijatelji također igraju važnu ulogu kao izvor informacija o osiguranju imovine od potresa za 63,6% ispitanika. To ukazuje na to da se ljudi često oslanjaju na iskustva i preporuke bliskih osoba prilikom donošenja odluka.

Televizija i tiskani mediji manje utječu na donošenje odluka o osiguranju imovine od potresa. Udjeli od 29,2% za televiziju i 18,2% za novine i časopise.

Na ostale izvore informacija, koji nisu posebno specificirani u istraživanju, oslanja se 13% ispitanika. Ti izvori mogu uključivati druge medije, poput radija ili društvenih medija, kao i usmena predaja ili druge informacijske kanale.

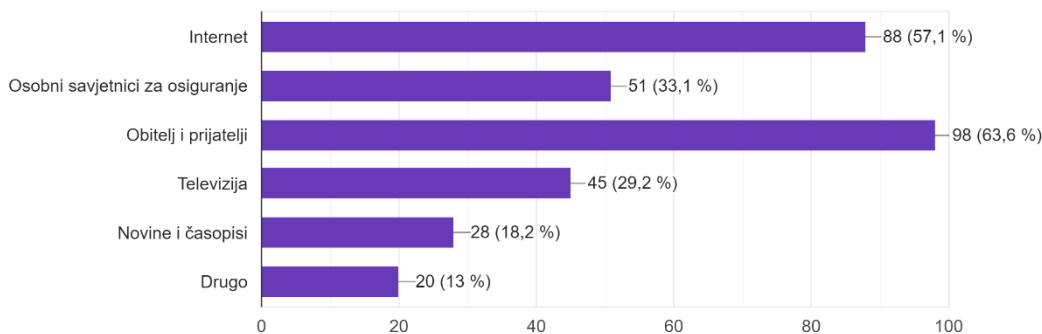
Uzimajući u obzir ove rezultate koji su vidljivi na *Grafičkom prikazu 10.*, može se zaključiti da je internet postao dominantan izvor informacija o osiguranju imovine od potresa, dok osobni savjetnici za osiguranje i preporuke obitelji/prijatelja, također igraju važnu ulogu. Televizija i tiskani mediji imaju manji utjecaj, dok ostali izvori informacija također imaju nezanemariv udio.

Grafički prikaz 10.

Izvori informacija na koje se oslanjaju ispitanici prilikom donošenja odluka o osiguranju imovine od rizika potresa

Na kojim izvorima informacija se oslanjate prilikom donošenja odluka o osiguranju imovine od potresa? (Molimo označite sve primjenjive)

154 odgovora



Izvor: Izrada studentice prema distribuiranom anketnom upitniku

Rezultati istraživanja ukazuju na to koje čimbenike ispitanici smatraju najvažnijima prilikom donošenja odluke o kupnji osiguranja imovine od potresa, što je vidljivo na *Grafičkom prikazu 11.*

Najveći udio ispitanika (72,7%) ističe zaštitu koju pruža osiguranje imovine od rizika potresa kao najvažniji čimbenik prilikom donošenja ove odluke. Osiguranje pruža sigurnost i zaštitu od financijskih gubitaka u slučaju potresa, što je ključno za mnoge ispitanike.

Cijena osiguranja također je važan čimbenik za 62,3% ispitanika. Visoka premija osiguranja može biti prepreka za kupnju, dok povoljna cijena može potaknuti ispitanike da se odluče na kupovinu osiguranja.

Ugled društva za osiguranje ima značajnu ulogu prilikom donošenja odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa za 42,2% ispitanika. Ispitanici preferiraju društva koja su dobro poznata, imaju povjerenje u njihovu stručnost i kvalitetu pružanja usluga.

Osobno iskustvo s potresom utječe na odluku o kupnji osiguranja kod 39% ispitanika. Ako su prethodno doživjeli potres ili su svjedočili njegovim posljedicama, veća je vjerojatnost da će smatrati osiguranje neophodnim za zaštitu vlastite imovine.

Preporuke drugih ljudi također imaju utjecaj na odluku o kupnji osiguranja imovine od potresa za 35,75% ispitanika. Pozitivna iskustva i preporuke obitelji, prijatelja ili kolega mogu povećati vjerojatnost da će se ispitanik odlučiti na kupnju.

Savjeti stručnjaka za prirodne katastrofe također su važni za 57,8% ispitanika. Stručni savjeti mogu pružiti dodatnu informiranost i pomoći u donošenju informirane odluke o kupnji osiguranja.

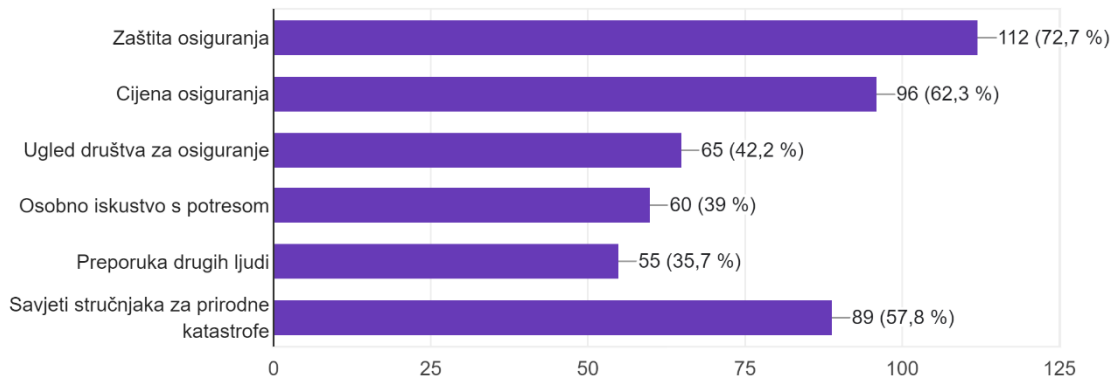
Na temelju ovih rezultata može se zaključiti da zaštita koju pruža osiguranje, cijena osiguranja, ugled društva za osiguranje, osobno iskustvo s potresom, preporuke drugih ljudi i savjeti stručnjaka za prirodne katastrofe igraju ključnu ulogu u procesu donošenja odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa.

Grafički prikaz 11.

Čimbenici koji imaju utjecaj prilikom donošenja odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa

Koje čimbenike smatrate najvažnijima prilikom donošenja odluke o kupnji osiguranja imovine od potresa?

154 odgovora



Izvor: Izrada studentice prema distribuiranom anketnom upitniku

Rezultati istraživanja o znanju ispitanika o osiguranju imovine od potres, vidljivi na *Grafičkom prikazu 12*, pokazuju sljedeće:

1. 13,6% opisuje svoje znanje kao vrlo slabo.
2. Sličan postotak (14,9%) ispitanika smatra da ima slabo znanje o toj temi.
3. Najveći broj ispitanika (49,4%) ocjenjuje svoje znanje kao umjereno.
4. 14,9% ispitanika sebe opisuje kao osobe s dobrim znanjem o osiguranju imovine od potresa.
5. Manji postotak ispitanika (7,1%) izjavljuje da ima vrlo dobro znanje o toj temi.

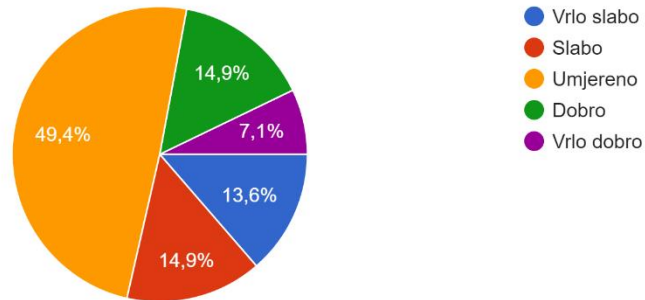
Ovi rezultati otkrivaju da postoji raznolikost u razini znanja ispitanika o osiguranju imovine od potresa. Većina ispitanika smatra da ima umjereno znanje, dok manji postotak ispitanika izražava veće samopouzdanje u svoje znanje o toj temi. Razumijevanje razine znanja ispitanika može biti važno za analizu njihovih ponašanja i odluka vezanih uz kupnju osiguranja imovine od rizika potresa.

Grafički prikaz 12.

Znanje ispitanika o osiguranju imovine od rizika potresa

Kako biste opisali svoje znanje o osiguranju imovine od potresa?

154 odgovora



Izvor: Izrada studentice prema distribuiranom anketnom upitniku

5.2.2. Rezultati postavljenih hipoteza

Svi testovi su provedeni koristeći program IBM SPSS Statistics 22.

Hipoteza1 : Prijašnja iskustva s potresom utječu na potražnju za osiguranjem imovine od potresa.

Koristeći Hi kvadrat test testira se postoji li značajna veza između ugovaranja police osiguranja imovine koja obuhvaća i pokriva rizika potresa i prijašnjih iskustava s potresom u kojima je nastala šteta na imovini pri čemu osoba u tom trenutku nije imala ugovorenu policu osiguranja. Rezultati testa, $\chi^2(1) = 35.9$, $p < 0.01$ pokazuju da postoji statistički značajna povezanost te da od osoba koje su pretrpjele štetu na svojoj imovini zbog potresa, a nisu imali osiguranje, trenutno njih 69.6% ima ugovorenu policu osiguranja imovine od potresa dok od osoba koje nisu imale takvih iskustava svega 19.4% trenutno ima ugovorenu policu osiguranja od potresa. Nadalje, od osoba koje imaju ugovorenu policu osiguranja od potresa njih 79.2% je odgovorilo da su nedavna dešavanja (potresi u Zagrebu, Baranji, Turskoj,..) utjecala na njih prilikom sklapanja ugovora o osiguranju imovine od rizika potresa. Dakle, podaci podržavaju prvu hipotezu što je vidljivo u *Tablici 1* i *Tablici 2*.

Tablica 1

Iskustvo s potresom i kupnja osiguranja imovine

Imate li ugovorenu policu osiguranja svoje imovine koja obuhvaća i pokriva rizika potresa? ^a Jeste li ikada pretrpjeli štetu na svojoj imovini zbog potresa, a niste imali osiguranje? Crosstabulation

			Jeste li ikada pretrpjeli štetu na svojoj imovini zbog potresa, a niste imali osiguranje?		Total
			Da	Ne	
Imate li ugovorenu policu osiguranja svoje imovine koja obuhvaća i pokriva rizika potresa?	Da	Count	32	21	53
		Expected Count	15.8	37.2	53.0
		% within Imate li ugovorenu policu osiguranja svoje imovine koja obuhvaća i pokriva rizika potresa?	60.4%	39.6%	100.0%
		% within Jeste li ikada pretrpjeli štetu na svojoj imovini zbog potresa, a niste imali osiguranje?	69.6%	19.4%	34.4%
	Ne	Count	14	87	101
		Expected Count	30.2	70.8	101.0
		% within Imate li ugovorenu policu osiguranja svoje imovine koja obuhvaća i pokriva rizika potresa?	13.9%	86.1%	100.0%
		% within Jeste li ikada pretrpjeli štetu na svojoj imovini zbog potresa, a niste imali osiguranje?	30.4%	80.6%	65.6%
Total	Count	46	108	154	
	Expected Count	46.0	108.0	154.0	
	% within Imate li ugovorenu policu osiguranja svoje imovine koja obuhvaća i pokriva rizika potresa?	29.9%	70.1%	100.0%	
	% within Jeste li ikada pretrpjeli štetu na svojoj imovini zbog potresa, a niste imali osiguranje?	100.0%	100.0%	100.0%	

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	35.904 ^a	1	.000		
Continuity Correction ^b	33.718	1	.000		
Likelihood Ratio	35.339	1	.000		
Fisher's Exact Test				.000	.000
N of Valid Cases	154				

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 15.83.

b. Computed only for a 2x2 table

Izvor: Izrada studentice u programu IBM SPSS Statistics 22

Tablica 2

Iskustvo s potresom i kupnja osiguranja imovine

Imate li ugovorenu policu osiguranja svoje imovine koja obuhvaća i pokriva rizika potresa? * Jesu li na vas prilikom sklapanja ugovora o osiguranju imovine od rizika potresa utjecala nedavna događanja (potresi u Zagrebu, Baranji, Turskoj,...) te ste zbog toga sklopili navedenu policu? Crosstabulation

			Jesu li na vas prilikom sklapanja ugovora o osiguranju imovine od rizika potresa utjecala nedavna događanja (potresi u Zagrebu, Baranji, Turskoj,...) te ste zbog toga sklopili navedenu policu?		Total
			Da	Ne	
Imate li ugovorenu policu osiguranja svoje imovine koja obuhvaća i pokriva rizika potresa?	Da	Count	42	11	53
		Expected Count	23.1	29.9	53.0
	% within Imate li ugovorenu policu osiguranja svoje imovine koja obuhvaća i pokriva rizika potresa?		79.2%	20.8%	100.0%
		% within Jesu li na vas prilikom sklapanja ugovora o osiguranju imovine od rizika potresa utjecala nedavna događanja (potresi u Zagrebu, Baranji, Turskoj,...) te ste zbog toga sklopili navedenu policu?	62.7%	12.6%	34.4%
Ne	Count	Count	25	76	101
		Expected Count	43.9	57.1	101.0
	% within Imate li ugovorenu policu osiguranja svoje imovine koja obuhvaća i pokriva rizika potresa?		24.8%	75.2%	100.0%
		% within Jesu li na vas prilikom sklapanja ugovora o osiguranju imovine od rizika potresa utjecala nedavna događanja (potresi u Zagrebu, Baranji, Turskoj,...) te ste zbog toga sklopili navedenu policu?	37.3%	87.4%	65.6%
Total	Count	Count	67	87	154
		Expected Count	67.0	87.0	154.0
	% within Imate li ugovorenu policu osiguranja svoje imovine koja obuhvaća i pokriva rizika potresa?		43.5%	56.5%	100.0%
		% within Jesu li na vas prilikom sklapanja ugovora o osiguranju imovine od rizika potresa utjecala nedavna događanja (potresi u Zagrebu, Baranji, Turskoj,...) te ste zbog toga sklopili navedenu policu?	100.0%	100.0%	100.0%

Izvor: Izrada studentice u programu IBM SPSS Statistics 22

Hipoteza 2: Ljudi koji su pretjerano optimistični, manje potražuju osiguranja od rizika potresa.

Za testiranje navedene hipoteze korišten je Kendall's Tau korelacijski koeficijent.

Kendall's Tau korelacijski koeficijent se može koristiti kada se istražuje povezanost između nominalne i ordinalne varijable (Petz, 1997). Ovaj koeficijent je posebno koristan kada se analiziraju veze između varijabli koje nemaju normalnu raspodjelu ili kada postoji potreba za testiranjem poretka između vrijednosti (https://hr.economy-pedia.com/11036093-kendall39s-tau-ii#google_vignette). S obzirom na to da su postavljene ljestvice odgovora ordinalne prirode (skala od 1 do 5 za mjerenje optimizma), navedeni koeficijent je odgovarajući izbor jer omogućava da se procijeni smjer i jačina veze između ove i varijable koja se odnosi na kupnju osiguranja od rizika potresa.

Koristeći navedeni korelacijski koeficijent testira se postoji li značajna negativna korelacija između optimizma i ugovaranja osiguranja od rizika potresa, to jest ugovaraju li optimistične osobe manje osiguranje od rizika potresa. Kako se optimizam mjeri pomoću pitanja koliko osoba smatra da je vjerojatno da nastupi potres na njihovoj regiji, gdje je 1 vrlo malo vjerojatno (visok stupanj optimizma) a 5 vrlo vjerojatno (nizak stupanj optimizma) rekodirat ćemo varijablu tako da 5 predstavlja visok stupanj optimizma, a 1 nizak stupanj optimizma.

Rezultati analize, Kendall's Tau korelacijski koeficijent = -0.366 , $p < 0.01$ pokazuju da postoji statistički značajna korelacija između optimizma i ugovaranja osiguranja od rizika potresa te da je ta veza negativna, odnosno što je osoba optimističnija to je vjerojatnost da potražuje osiguranje manja. U našem uzorku od osoba koje su smatrale da je vrlo malo vjerojatno ili malo vjerojatno da nastupi potres u njihovoj regiji, dakle pretjerano optimistične osobe, samo 15.4% ih ima ugovorenu policu osiguranja koja obuhvaća i pokriva rizika potresa, dok od osoba koje su smatrale da je vrlo vjerojatno ili vjerojatno da nastupi potres njih 56.9% imalo ugovorenu policu osiguranja koja obuhvaća i pokriva rizika potresa. Dakle, podaci podržavaju drugu hipotezu što je i pokazano u *Tablici 3*.

Tablica 3

Optimizam i kupnja osiguranja imovine

polica01 * vjerPotresa Crosstabulation

			vjerPotresa					Total
			1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	
polica01	.00	Count	9	13	35	27	17	101
		Expected Count	15.7	17.7	33.4	19.7	14.4	101.0
		% within polica01	8.9%	12.9%	34.7%	26.7%	16.8%	100.0%
		% within vjerPotresa	37.5%	48.1%	68.6%	90.0%	77.3%	65.6%
	1.00	Count	15	14	16	3	5	53
		Expected Count	8.3	9.3	17.6	10.3	7.6	53.0
		% within polica01	28.3%	26.4%	30.2%	5.7%	9.4%	100.0%
		% within vjerPotresa	62.5%	51.9%	31.4%	10.0%	22.7%	34.4%
Total		Count	24	27	51	30	22	154
		Expected Count	24.0	27.0	51.0	30.0	22.0	154.0
		% within polica01	15.6%	17.5%	33.1%	19.5%	14.3%	100.0%
		% within vjerPotresa	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	21.487 ^a	4	.000
Likelihood Ratio	22.592	4	.000
Linear-by-Linear Association	17.165	1	.000
N of Valid Cases	154		

a. 0 cells (0.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 7.57.

Symmetric Measures

		Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal	Kendall's tau-c	-.366	.081	-4.503	.000
N of Valid Cases		154			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Izvor: Izrada studentice u programu IBM SPSS Statistics 22

Hipoteza 3: Osobe otkazuju odnosno ne obnavljaju policu osiguranja imovine od rizika potresa zbog prestanka pojavljivanja štetnih događaja.

Koristeći Z-test proporcija da bi se testiralo je li postotak osoba koje ne obnavljaju policu osiguranja imovine od rizika potresa zbog prestanka štetnih događaja značajno veći od 50%. Rezultati testa, $z = -4.83$, $p < 0.01$, *interval pouzdanosti*(95%):[0.23,0.38] pokazuju da udio osoba koje otkazuju osiguranje zbog prestanka pojavljivanja štetnih događaja nije značajno veći od 50%, štoviše rezultati sugeriraju da je situacija upravo suprotna i da većina ljudi (69.5%) ne otkazuje osiguranje nakon

prestanka pojavljivanja štetnih događaja, barem ne unutar nekoliko godina od prestanka. Dakle, treća hipoteza nije podržana što je i prikazano u *Tablici 4*.

Tablica 4

Štetni događaji i kupnja osiguranja imovine

Descriptives			Statistic	Std. Error
PrekidOsiguranja01	Mean		.3052	.03723
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	.2316	
		Upper Bound	.3787	
	5% Trimmed Mean		.2835	
	Median		.0000	
	Variance		.213	
	Std. Deviation		.46199	
	Minimum		.00	
	Maximum		1.00	
	Range		1.00	
	Interquartile Range		1.00	
	Skewness		.854	.195
	Kurtosis		-1.287	.389

Test Statistics

	PrekidOsiguranja01
Chi-Square	23.377 ^a
df	1
Asymp. Sig.	.000

a. 0 cells (0.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 77.0.

Izvor: Izrada studentice u programu IBM SPSS Statistics 22

Hipoteza 4: Osobe koje su više emocionalno reaktivne sklonije su kupnji osiguranja imovine od rizika potresa.

I u ovoj hipotezi se koristi Kendall's Tau korelacijski koeficijent zato što se istražuje povezanost između dvije ordinalne varijable - emocionalne reaktivnosti i nominalne varijable - kupnje osiguranja imovine od rizika potresa.

Koristeći navedeni korelacijski koeficijent testiralo se postoji li značajna pozitivna korelacija između emocionalne reaktivnosti i kupnje osiguranja imovine od rizika potresa. Rezultati analize, $\tau = 0.332$, $p < 0.01$ pokazuju da postoji statistički značajna pozitivna korelacija između emocionalne reaktivnosti i kupnje osiguranja imovine od rizika potresa. Tablica ispod prikazuje ovu pozitivnu vezu između emocionalne reaktivnosti i kupnje osiguranja imovine od rizika potresa.

Tablica 5

Prikaz pozitivne veze između emocionalne reaktivnosti i kupnje osiguranja imovine od rizika potresa

	Koliko često se osjećate emocionalno uznemireno kada razmišljate o mogućnosti potresa koji bi mogao oštetiti vašu imovinu?(1 nikada, 5 vrlo često)				
	1	2	3	4	5
% osoba koji imaju osiguranje od rizika potresa	4.5%	23.1%	35.1%	45.2%	51.9%

Izvor: Izrada studentice

Dakle, podatci podržavaju postavljenu hipotezu.

Hipoteza 5: Odluka o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa pod utjecajem je očekivanjima društvene zajednice kojoj pojedinac pripada.

Korištena su sljedeća pitanja koja koriste skalu od 1 do 5, pri čemu 1 označava "vrlo niski utjecaj" i 5 označava "vrlo visoki utjecaj" da bi se formirala mjera za mjerenje stavova ispitanika o utjecaju očekivanja društvene zajednice na odluku o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa:

1. U kojoj mjeri očekivanja društvene okoline (rodbina, prijatelji, kolege, susjedi,...) utječu na vaše odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa?
2. Koliko je vama važno vaše usklađivanje s očekivanjima društvene okoline prilikom odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa?
3. Kako biste opisali utjecaj očekivanja društvene okoline na vašu svijest o važnosti osiguranja imovine od rizika potresa?

4. Jeste li svjesni kakve odluke donosi većina ljudi u vašoj društvenoj okolini u vezi kupnje osiguranja imovine od rizika potresa?

Ovdje je korišten t-test za jedan uzorak kako bi se istraživalo postoji li značajna razlika između srednje vrijednosti varijable koja mjeri stavove ispitanika o utjecaju očekivanja društvene zajednice na odluku o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa i neutralne vrijednosti 3. Ovaj test omogućava provjeru je li srednja vrijednost stavova ispitanika statistički značajno različita od neutralne vrijednosti, što nam pomaže razumjeti koliko velik utjecaj imaju očekivanja društvene zajednice na odluku o kupnji osiguranja.

Na temelju Cronbach Alpha koeficijenta, $\alpha = 0.824$, može se zaključiti da promatrane mjerne ljestvice posjeduju vrlo dobru razinu pouzdanosti, odnosno mogu se koristiti kao valjani instrumenti za mjerenje stavova i mišljenja ispitanika. Koristeći t-test za jedan uzorak testiramo je li srednja vrijednost varijable koja mjeri stavove ispitanika o utjecaju očekivanja društvene zajednice na odluku o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa značajno različita od 3, što je neutralna vrijednost. Rezultati testa, $t = -3.796$, $p < 0.01$ pokazuju da je srednja vrijednost značajno manja od 3, što znači da očekivanja društvene zajednice nemaju tako velik utjecaj na odluku o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa. Dakle, podaci prikazani u *Tablici 6* ne podržavaju ovu hipotezu.

Varijabla kojom se mjere stavovi ispitanika o utjecaju očekivanja društvene zajednice na odluku o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa dobije se kao aritmetičku sredinu odgovora na 4 promatrana pitanja (na primjer ako je osoba odgovorila redom 4,5,3,4 njen score je 4).

Tablica 6*Očekivanja društvene zajednice i kupnja osiguranja imovine***Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.824	4

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
mjera	154	2.6948	.99765	.08039

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
mjera	-3.796	153	.000	-.30519	-.4640	-.1464

Izvor: Izrada studentice u programu IBM SPSS Statistics 22

Hipoteza 6: Osobe koje imaju osjećaj kontrole nad situacijom mogu biti manje sklone kupnji osiguranja imovine od rizika potresa.

Koristeći Kendall's Tau korelacijski koeficijent testira se postoji li značajna negativna korelacija između osjećaja kontrole nad situacijom i kupnje osiguranja imovine od rizika potresa. Rezultati analize, $\tau = 0.109$, $p = 0.197$ pokazuju da ne postoji statistički značajna korelacija između promatranih varijabli. Dakle, podaci ne podržavaju ovu hipotezu, vidljivo u *Tablici 7* i *Tablici 8*.

Tablica 7

Osjećaj kontrole i kupnja osiguranja imovine

polica01 * Osjećate li da imate kontrolu nad situacijom u vezi s rizikom od potresa u vašem području?
 Molimo vas da ocijenite svoj osjećaj kontrole na ljestvici od 1 do 5, gdje 1 označava "ne osjećam nikakvu kontrolu" i 5 označava "potpuno osjećam kontrolu".
 Napomena: Ovo pitanje se odnosi samo na vaš osjećaj kontrole nad situacijom u vezi s rizikom od potresa, a ne na samu stvarnu kontrolu nad potencijalnim potresom ili posljedicama koje on može imati na imovinu. Crosstabulation

		Osjećate li da imate kontrolu nad situacijom u vezi s rizikom od potresa u vašem području? Molimo vas da ocijenite svoj osjećaj kontrole na ljestvici od 1 do 5, gdje 1 označava "ne osjećam nikakvu kontrolu" i 5 označava "potpuno osjećam kontrolu". Napomena: Ovo pitanje se odnosi samo na vaš osjećaj kontrole nad situacijom u vezi s rizikom od potresa, a ne na samu stvarnu kontrolu nad potencijalnim potresom ili posljedicama koje on može imati na imovinu.					Total
		1.0	2.0	3.0	4.0	5.0	
polica01	.00	Count 37 Expected Count 34.1 % within polica01 36.8%	18 17.1 17.8%	28 29.5 27.7%	13 15.7 12.9%	5 4.6 5.8%	101 101.0 100.0%
		% within Osjećate li da imate kontrolu nad situacijom u vezi s rizikom od potresa u vašem području? Molimo vas da ocijenite svoj osjećaj kontrole na ljestvici od 1 do 5, gdje 1 označava "ne osjećam nikakvu kontrolu" i 5 označava "potpuno osjećam kontrolu". Napomena: Ovo pitanje se odnosi samo na vaš osjećaj kontrole nad situacijom u vezi s rizikom od potresa, a ne na samu stvarnu kontrolu nad potencijalnim potresom ili posljedicama koje on može imati na imovinu.					65.6%
	1.00	Count 15 Expected Count 17.9 % within polica01 28.3%	8 8.9 15.1%	17 15.5 32.1%	11 8.3 20.8%	2 2.4 3.8%	53 53.0 100.0%
		% within Osjećate li da imate kontrolu nad situacijom u vezi s rizikom od potresa u vašem području? Molimo vas da ocijenite svoj osjećaj kontrole na ljestvici od 1 do 5, gdje 1 označava "ne osjećam nikakvu kontrolu" i 5 označava "potpuno osjećam kontrolu". Napomena: Ovo pitanje se odnosi samo na vaš osjećaj kontrole nad situacijom u vezi s rizikom od potresa, a ne na samu stvarnu kontrolu nad potencijalnim potresom ili posljedicama koje on može imati na imovinu.					34.4%
Total		Count 52 Expected Count 52.0 % within polica01 33.8%	26 26.0 16.9%	45 45.0 29.2%	24 24.0 15.6%	7 7.0 4.5%	154 154.0 100.0%
		% within Osjećate li da imate kontrolu nad situacijom u vezi s rizikom od potresa u vašem području? Molimo vas da ocijenite svoj osjećaj kontrole na ljestvici od 1 do 5, gdje 1 označava "ne osjećam nikakvu kontrolu" i 5 označava "potpuno osjećam kontrolu". Napomena: Ovo pitanje se odnosi samo na vaš osjećaj kontrole nad situacijom u vezi s rizikom od potresa, a ne na samu stvarnu kontrolu nad potencijalnim potresom ili posljedicama koje on može imati na imovinu.					100.0%

Izvor: Izrada studentice u programu IBM SPSS Statistics 22

Tablica 8

Osjećaj kontrole i kupnja osiguranja imovine

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	2.585 ^a	4	.629
Likelihood Ratio	2.553	4	.635
Linear-by-Linear Association	1.430	1	.232
N of Valid Cases	154		

a. 2 cells (20.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.41.

Symmetric Measures

	Value	Asymp. Std. Error ^a	Approx. T ^b	Approx. Sig.
Ordinal by Ordinal Kendall's tau-c	.109	.085	1.289	.197
N of Valid Cases	154			

a. Not assuming the null hypothesis.

b. Using the asymptotic standard error assuming the null hypothesis.

Izvor: Izrada studentice u programu IBM SPSS Statistics 22

Hipoteza 7: Osobe koje su u prošlosti imale negativna iskustva s osiguranjem, poput lošeg iskustva sa društvom za osiguranje ili previsokim premijama osiguranja, manje će biti sklone kupovini osiguranja od potresa.

Koristeći Z-test proporcija da testira se je li većina ljudi navela previsoke cijene ili loše iskustvo s društvom za osiguranje kao jedan od razloga zašto nemaju ugovoreno osiguranje od potresa. Rezultati testa, $z = 1.04$, $p = 0.296$, *interval pouzdanosti* (95%): [0.46, 0.64] pokazuju da postotak ljudi koji su naveli loše iskustvo ili previsoke cijene kao razlog da ne ugovaraju osiguranje od rizika potresa nije značajno veći od 50%. Dakle, cijena i loše iskustvo nisu većinski razlog za ne ugovaranje osiguranja od rizika već ostali razlozi imaju podjednak udio. Zaključno, ova hipoteza nije podržana što je i prikazano u *Tablici 9*.

Tablica 9

Negativna iskustva i kupnja osiguranja imovine

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
VAR00001	Mean	.5495	.04744	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	.4555	
		Upper Bound	.6436	
	5% Trimmed Mean	.5551		
	Median	1.0000		
	Variance	.250		
	Std. Deviation	.49980		
	Minimum	.00		
	Maximum	1.00		
	Range	1.00		
	Interquartile Range	1.00		
	Skewness	-.202	.229	
	Kurtosis	-1.996	.455	

Test Statistics

	VAR00001
Chi-Square	1.090 ^a
df	1
Asymp. Sig.	.296

a. 0 cells (0.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 55.5.

Izvor: Izrada studentice u programu IBM SPSS Statistics 22

6. ZAKLJUČAK

Osiguranje imovine od rizika potresa je vrsta osiguranja koja pruža zaštitu vlasnicima nekretnina od štete uzrokovane potresima i podrhtavanjem tla. Ovo osiguranje može pokriti troškove popravaka ili obnove nekretnine, kao i gubitke sadržaja unutar nje koji su oštećeni tijekom potresa. Osiguranje imovine od rizika potresa posebno je važno u područjima koja su geološki aktivna i sklonija potresima. U slučaju potresa, ovo osiguranje može biti ključno za financijsku sigurnost vlasnika nekretnina, pomažući im da se brže oporave i obnove svoje domove ili poslovne prostore. Međutim, navedeno osiguranje nije samo investicija u financijsku sigurnost, već i investicija u zaštitu obitelji, imovine i zajednice od nepredviđenih prijetnji potresa.

S obzirom da se Hrvatska nalazi u seizmički aktivnom području, a potresi mogu prouzrokovati značajne štete na nekretninama, uključujući stambene i poslovne objekte, osiguranje imovine od rizika potresa je važno u Hrvatskoj jer štiti vlasnike nekretnina od financijskih gubitaka prouzrokovanih čestim potresima. Nakon što su potresi pogodili Zagreb i Baniju, mnogi su postali svjesni stvarnih rizika od potresa za njihovu imovinu te je potaknulo ljude da razmotre osiguranje svoje imovine od potresa i prepoznaju njegovu važnost.

Cilj istraživanja ovog diplomskog rada bio je utvrditi jesu li bihevioralni čimbenici odnosno heuristika, pretjerano samopouzdanje, afektivni čimbenici, ponašanje krda, percepcija kontrole te prethodna iskustva utjecali na donošenje odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa. Predmetom istraživanja bili su obuhvaćeni ispitanici na području Republike Hrvatske, a na kreiranu online anketu svoj odgovor zabilježila su 154 ispitanika.

Istraživanje o utjecaju bihevioralnih čimbenika na donošenje odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa ukazuje na nekoliko ključnih saznanja. Istraživanje ukazuje na to da prijašnja iskustva s potresom značajno utječu na potražnju za osiguranjem imovine od potresa. Osobe koje su pretrpjele štetu na svojoj imovini zbog potresa, a nisu imale osiguranje, vjerojatnije će sada imati ugovorenu policu osiguranja imovine od potresa u usporedbi s onima koji nisu imali takva iskustva.

Također, rezultati pokazuju da pretjerano optimistične osobe manje su sklone ugovaranju osiguranja imovine od rizika potresa. Osobe koje su izrazito optimistične imaju nižu vjerojatnost da će tražiti osiguranje od rizika potresa u usporedbi s onima koji su manje optimistični.

Također, većina ispitanika nije otkazala svoje osiguranje nakon prestanka štetnih događaja, što ne podržava pretpostavku da ljudi često otkazuju ili ne obnavljaju policu osiguranja imovine od rizika potresa zbog prestanka pojavljivanja štetnih događaja.

Emocionalna reaktivnost igra značajnu ulogu u odluci o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa. Osobe koje se često osjećaju emocionalno uznemireno kada razmišljaju o mogućim potresima više su sklone ugovaranju osiguranja.

Nadalje, rezultati ukazuju da očekivanja društvene zajednice nemaju značajan utjecaj na odluke pojedinaca o kupnji osiguranja od potresa. Osjećaj kontrole nad situacijom također nije značajno povezan s odlukom o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa. Naime, ne postoji statistički značajna korelacija između osjećaja kontrole nad situacijom i odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa. Rezultati ukazuju da osjećaj kontrole nad situacijom nije značajan faktor koji utječe na donošenje odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa. Konačno, negativna prethodna iskustva s osiguranjem nisu glavni razlozi za neugovaranje osiguranja od potresa. Ostali razlozi imaju podjednak utjecaj na odluku o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa.

Sveukupno, ova istraživanja pružaju uvid u važne bihevioralne čimbenike koji utječu na donošenje odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa. Na temelju provedenog istraživanja, zaključujemo da prijašnja iskustva s potresima pozitivno utječu na interes za osiguranjem imovine od potresa. Osobe koje su pretjerano optimistične manje su sklone sklapati osiguranje od tog rizika te emocionalna reaktivnost igra važnu ulogu u donošenju odluke o kupnji osiguranja. Ostali čimbenici, koji podrazumijevaju utjecaj očekivanja društvene zajednice, osjećaj kontrole nad situacijom i negativna prijašnja iskustva s osiguranjem ne igraju važnu ulogu u donošenju odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa. Razumijevanje tih čimbenika može biti korisno za društva za osiguranje i donositelje odluka kako bi razvili učinkovite strategije komuniciranja, educiranja i prilagođavanja proizvoda osiguranja kako bi se potaknulo veće sudjelovanje građana u osiguravanju imovine od rizika potresa.

U konačnici, rezultati ovog istraživanja mogu doprinijeti širem razumijevanju faktora koji utječu na donošenje odluka o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa te pružiti osnovu za daljnja istraživanja i poboljšanja u području industrije osiguranja.

LITERATURA

- Andrijašević, S. i Petranović, V. (1999). *Ekonomika osiguranja*. Alfa.
- Atalić, J., Novak, M., Uroš, M., (2019). Rizik od potresa za Hrvatsku pregled istraživanja i postojećih procjena sa smjernicama za budućnost. *Građevinar* 71, 923-947.
- Barbir, V. (2004). Čimbenici uspješnosti prodaje usluga osiguranja. *Ekonomski pregled*, 55 (9-10), 815-839.
- Bhatnagar, A., & Ghose, S. (2004). Online information search termination patterns across product categories and consumer demographics. *Journal of Retailing*, 80(3), 221-228.
- Brajković, A. i Radman Peša, A. (2015). *Bihevioralne financije i teorija „Crnog labuda“*. Oeconomica Jadertina 1/2015.
- Ćurak, M., Pepur, S., Kovač, D. (2020). Does Financial Literacy Make The Difference In Non-Life Insurance Demand Among European Countries?. *Ekonomski pregled*, 71(4), 359-381.
- Dragos, S., (2014). Life and Non-life Insurance Demand: The Different Effects of Influence Factors in Emerging Countries from Europe and Asia. *Economic Research – ekonomska istraživanja*, 2(27), 169-180. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/1331677X.2014.952112>
- Economy-Pedia. (n.d.). Kendallova Tau (II). *Economy-pedia dictionary*. Preuzeto 28. kolovoza 2023, s https://hr.economy-pedia.com/11036093-kendall39s-tau-ii#google_vignette
- Europski parlament. (2014). Osiguranje od prirodnih katastrofa i katastrofa koje je prouzročio čovjek.
- Facile.it. *Assicurazione terremoto: cos'è, come funziona e cosa copre*. Preuzeto dana 05.06.2023, s <https://www.facile.it/assicurazioni/guida/assicurazione-casa-terremoto-come-funziona.html>
- Hrvatski ured za osiguranje [HANFA], (2020). *Tržište osiguranja u Republici Hrvatskoj 2020*. https://huo.hr/upload_data/site_files/godisnje_izvjesce_2020.pdf
- Hrvatski ured za osiguranje [HANFA], (2021). *Tržište osiguranja u Republici Hrvatskoj 2021*. https://huo.hr/upload_data/site_files/godisnje_izvjesce_2021-web.pdf
- Insurance Europe, (2021.). *European insurance: Preliminary figures 2021*.
- Japan Earthquake Reinsurance Co. Ltd. Annual Report 2021. *Earthquake insurance in Japan*. https://www.nihonjishin.co.jp/pdf/disclosure/english/2021/en_04.pdf
- Kunreuther, H. (2015). The Role of Insurance in Reducing Losses from Extreme Events: The Need for Public–Private Partnerships. *The Geneva Papers on Risk and Insurance Theory*, 4(40), 741-762. <https://www.jstor.org/stable/24736699>

- Kunreuther, H., & Pauly, M. V. (2005). Insurance Decision-Making and Market Behavior. *Foundations and Trends in Microeconomics*, 1(2), 63-127.
- Kesić T. (1999). *Ponašanje potrošača*, ADECO, Zagreb.
- Klobučar, D. (2007). *Risk management i osiguranje*. Tectus.
- Kunreuther, H. C., Michel-Kerjan, E. O., Doherty, N. A., Grace, M., Klein, R. W. i Pauly, M. V. (2009). *At War with the Weather: Managing Large-Scale Risks in a New Era of Catastrophes*. The MIT Press.
- Kreidler, M. (2018). *Earthquake Data Call Report, Office of the Insurance Commissioner*. Washington State.
- Lin, X. (2019). Feeling is Believing? Evidence from Earthquake Shaking Experience and Insurance Demand. *Journal of Risk and Insurance*, 1(87), 351-380. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jori.12291>
- Leksikografski zavod Miroslav Krleža (2021). Potres. *U Hrvatska enciklopedija*. Preuzeto dana 02. veljače 2023, s <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?ID=49792>
- Leksikografski zavod Miroslav Krleža (2021). Potres. *U Hrvatska enciklopedija*. Preuzeto dana 05. lipnja 2023, s <https://www.enciklopedija.hr/natuknica.aspx?id=25317>
- Mandić, V. (2021, 22. siječnja), Kako živjeti s potresima, *Faktograf.hr.*, <https://faktograf.hr/2021/01/22/kako-zivjeti-s-potresima/>
- Mihić, M., (2010). Utjecaj demografskih i individualnih čimbenika na impulzivnu kupovinu. *Market – tržišta* (7-28). Ekonomski fakultet u Splitu. <https://hrcak.srce.hr/62108>
- Novac, H., (2022), Od ukupno 128 milijardi kuna šteta uzrokovanih potresima, samo 0,5% iznosa bilo je pokriveno osiguranjem, *Jutarnji list*.
- Outreville, J. F. (2013). *The relationship between insurance growth and economic development - 80 empirical papers for a review of the literature*. Risk Management and Insurance Review, Vol. 16, No. 1, str. 71-122.
- Pavić, Ž., Šundalić, A., (2021). *Uvod u metodologiju društvenih znanosti*. Drugo, dopunjeno izdanje. Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera.
- Petkovski, M., Jordan K. (2014). An Analysis of Non-life Insurance Determinants for Selected Countries in Central an South-Eastern Europe: A co-integration approach. *Romanian Journal of Economic Forecasting*, 8(3), 160-178. https://ipe.ro/rjef/rjef3_14/rjef3_2014p160-178.pdf
- Petz, B. (1997). *Osnovne statističke metode za nematematičare*. Naklada Slap.

- Poposki, K., Kjosevski, J., Stojanovski, Z. (2015). *The determinants of nonlife insurance penetration in selected countries from South Eastern Europe 1*. *Economics and Business Review*, 1(3), str. 1-20
- Previšić, J. i Ozretić Došen, Đ. (2007). *Osnove marketinga*. Zagreb: Naklada Adverta
- Richter, A., Schillerr, J., Schlesinger, H. (2014). Behavioral insurance: Theory and experiments. *Journal of Risk and Uncertainty*, 2(48), 85-96. <https://www.jstor.org/stable/43550218>
- Rijavec, M., Miljković, D., Brdar, I. (2008). *Pozitivna psihologija*. IEP d.o.o.
- Rupčić, N., (2018). *Suvremeni menadžment – teorija i praksa*. Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci.
- Schiffman L.G., & Kanuk L.L., (2002). *Consumer behavior, Sixth edition, Prentice Hall of India private limited*, New Delhi.
- Shapira, Z., Venezia, I. (1999). Experimental Tests of Self-Selection and Screening in Insurance Decisions. *The Geneva Papers on Risk and Insurance Theory*, 2(24), 139-158.
- Simpson, Weiner (1989). *The Oxford English Dictionary*. Drugo dopunjeno i izmijenjeno izdanje. Oxford.
- Šarganović, H., (2021, 15. siječnja), Bihevioralna ekonomija i psihologija ekonomskog ponašanja i odlučivanja potrošača na tržištu. *Društvena i tehnička istraživanja*, <https://www.ceps.edu.ba/Files/DIT/Godina%205%20Broj%202/10.pdf?ver=1>
- Tamplin, T. (2023). Earthquake Insurance. *Finance strategies*. <https://www.financestrategists.com/insurance-broker/property-and-casualty-insurance/earthquake-insurance/>
- Tversky, A., Kahneman D. (1981.) *The Framing of Decisions and the Psychology of Choice*. 456. Preuzeto dana 12. 08. 2023. s <https://faculty.washington.edu/jmiyamot/p466/pprs/tverskya%20framing%20of%20decision%20&%20psych%20o%20choice.pdf>
- Varošaneć, S. (2023). Države s visokim udjelom osiguranja, poput američkih, brže se oporave od katastrofa. *Poslovni hr*. <https://www.poslovni.hr/trzista/drzave-s-visokim-udjelom-osiguranja-popu-t-americkih-brze-se-oporave-od-katastrofa-4388061>

Vlada Republike Hrvatske, (2021). *Nacionalni plan oporavka i otpornosti 2021 – 2026*.
<https://vlada.gov.hr/UserDocImages/Vijesti/2021/srpanj/29%20srpnja/Plan%20oporavka%20i%20otpornosti%2C%20srpanj%202021..pdf>

Zaječaranović, G. (1977). *Osnove metodologije nauke*. Drugo dopunjeno i izmijenjeno izdanje.
Naučna knjiga.

Zakon o osiguranju, NN 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22 (2023)
<https://www.zakon.hr/z/369/Zakon-o-osiguranju>

Zelenika, R. (2000). *Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela*. Sveučilište u Rijeci.

Žugaj, M., Dumičić, K., Dušak, V. (2006). *Temelji znanstvenoistraživačkog rada: metodologija i dinamika*. Drugo dopunjeno i izmijenjeno izdanje. Sveučilište u Zagrebu, Fakultet organizacije i informatike.

SAŽETAK

Cilj ovog rada bio je utvrditi je li bihevioralni faktori heuristike, pretjerano samopouzdanje, afektivni čimbenici, ponašanje krda, percepcija kontrole te prethodna iskustva utječu na donošenje odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa. Istraživanje je izvršeno na uzorku od 154 ispitanika. Na temelju istraživanja, zaključujemo da prijašnja iskustva s potresom pozitivno utječu na potražnju za osiguranjem imovine od potresa. Pretjerano optimistične osobe manje su sklone ugovaranju osiguranja od rizika potresa. Također, emocionalna reaktivnost igra ulogu u odluci o kupnji osiguranja. Utjecaj očekivanja društvene zajednice, osjećaj kontrole nad situacijom i negativna prethodna iskustva s osiguranjem nisu značajno povezani s odlukom o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa.

Ključne riječi: donošenje odluka o sklapanju osiguranja od rizika potresa, bihevioralni čimbenici, ekonomsko-demografska obilježja

SUMMARY

The aim of this study was to determine whether behavioral factors including heuristics, overconfidence, affective factors, herd behavior, perceived control, and prior experiences influence the decision to purchase earthquake property insurance. The research was conducted on a sample of 154 respondents. Based on the research, we conclude that prior experiences with earthquakes positively influence the demand for earthquake property insurance. Overly optimistic individuals are less inclined to take out earthquake insurance. Additionally, emotional reactivity plays a role in the decision to purchase insurance. The influence of community expectations, perceived control over the situation, and negative prior experiences with insurance are not significantly correlated with the decision to purchase earthquake property insurance.

Keywords: decision-making in earthquake insurance, behavioral factors, socio-demographic characteristics

POPIS GRAFIČKIH PRIKAZA I TABLICA

Grafički prikaz 1	10
Grafički prikaz 2	13
Grafički prikaz 3	14
Grafički prikaz 4	28
Grafički prikaz 5	28
Grafički prikaz 6	29
Grafički prikaz 7	30
Grafički prikaz 8	31
Grafički prikaz 9	31
Grafički prikaz 10	33
Grafički prikaz 11	35
Grafički prikaz 12	36
Tablica 1	37
Tablica 2	38
Tablica 3	40
Tablica 4	41
Tablica 5	42
Tablica 6	44
Tablica 7	45
Tablica 8	46
Tablica 9	47

PRILOG 1: ANKETNI UPITNIK

Poštovani, ovaj anketni upitnik je anonim i koristi se isključivo za potrebe istraživanja uslijed pisanja Diplomskog rada na temu Utjecaj bihevioralnih čimbenika na donošenje odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa.

Zahvaljujem vam na izdvojenom vremenu te vas molim da pitanja odgovarate prema uputama i iskreno!

1. Spol:
 - a) Ženski
 - b) Muški

2. Dobna skupina:
 - a) 18 – 24 godine
 - b) 25 – 34 godine
 - c) 35 – 44 godine
 - d) 45 – 54 godine
 - e) 55 – 64 godine
 - f) 65 godina i stariji

3. Status zaposlenja:
 - a) Zaposlen/a
 - b) Nezaposlen/a
 - c) Umirovljenik/ca
 - d) Drugo

4. Kakva je vaša razina obrazovanja?
 - a) Završena osnovna škola
 - b) Završena srednja škola
 - c) Završen prijediplomski studij
 - d) Završen diplomski studij
 - e) Završen poslijediplomski studij

5. Prosječna mjesečna primanja unutar kućanstva:
 - a) Manje od 500 EUR
 - b) 501 EUR – 1000 EUR
 - c) 1001 EUR – 1500 EUR

- d) 1501 EUR – 2000 EUR
- e) 2001 EUR – 2500 EUR

6. Jeste li ikada bili izloženi potresu?

- a) Da
- b) Ne

7. Ako ste odgovorili sa „Da“ na prethodno pitanje, koliko često ste iskusili potres?

- a) Nikad
- b) Rijetko
- c) Često

8. Možete li vlastitim izvorima sredstava pokriti eventualne štete na imovini uslijed potresa?

- a) Da
- b) Ne

9. Koliko često se osjećate emocionalno uznemireno kada razmišljate o mogućnosti potresa koji bi mogao oštetiti vašu imovinu?

- Skala od 1 (nikad) do 5 (vrlo često)

10. Jeste li trenutno vlasnik/ica nekretnine (stan,kuća,...)?

- a) Da
- b) Ne

11. Imate li ugovorenu policu osiguranja svoje imovine koja obuhvaća i pokriva rizika potresa

- a) Da
- b) Ne

12. Ako ste odgovorili sa „Ne“ na prethodno pitanje, molim vas navedite razloge zašto niste osigurali svoju imovinu.

- a) Nepovjerenje u društvo za osiguranje - Nedostatak povjerenja u društvo za osiguranje i strah od poteškoća u isplati nakon potresa
- b) Trošak - Premije osiguranja su previsoke u usporedbi s vjerojatnošću potresa
- c) Neinformiranost - Nedostatak informacija ili svijesti o prednostima osiguranja od potresa

- d) Vlasništvo nad najmom - Smatram da je vlasnik objekta odgovoran za osiguranje od potresa
- e) Niska vjerojatnost potresa - Živim u području s niskom vjerojatnošću potresa

13. Ako ste odgovorili sa „Ne“ na prethodno pitanje, biste li kupili policu osiguranja imovine ukoliko bi cijena navedene bila niža?

- a) Da
- b) Ne

14. Jesu li na vas prilikom sklapanja ugovora o osiguranju imovine od rizika potresa utjecala nedavna dešavanja (potresi u Zagrebu, Baranji, Turskoj,..) koja ste možda i doživjeli na vlastitoj koži?

- a) Da
- b) Ne

15. Smatrate li da ste dovoljno zaštićeni/zaštićene od rizika potresa?

- a) Da, potpuno sam zaštićen
- b) Da, ali mogao bih biti bolje zaštićen
- c) Ne, osjećam se ranjivo i nezaštićeno

16. U kojoj mjeri mislite da optimizam igra ulogu u vašem odlučivanju o osiguranju imovine od rizika potresa?

- a) Nimalo
- b) U manjoj mjeri
- c) U velikoj mjeri

17. Na kojim izvorima informacija se oslanjate prilikom donošenja odluka o osiguranju imovine od potresa? (Molimo označite sve primjenjive)

- a) Internet
- b) Osobni savjetnici za osiguranje
- c) Obitelj i prijatelji
- d) Televizija
- e) Novine i časopisi
- f) Drugo

18. Molimo vas da odgovorite na sljedeća pitanja na skali od 1 do 5, pri čemu 1 označava "vrlo niski utjecaj" i 5 označava "vrlo visoki utjecaj":

- a) U kojoj mjeri očekivanja društvene okoline (rodbina, prijatelji, kolege, susjedi,...) utječu na vaše odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa?
- b) Koliko je vama važno vaše usklađivanje s očekivanjima društvene okoline prilikom odluke o kupnji osiguranja imovine od rizika potresa?
- c) Kako biste opisali utjecaj očekivanja društvene okoline na vašu svijest o važnosti osiguranja imovine od rizika potresa?
- d) Jeste li svjesni kakve odluke donosi većina ljudi u vašoj društvenoj okolini u vezi kupnje osiguranja imovine od rizika potresa?

19. Koje čimbenike smatrate najvažnijima prilikom donošenja odluke o kupnji osiguranja imovine od potresa?

- a) Zaštita osiguranja
- b) Cijena osiguranja
- c) Ugled društva za osiguranje
- d) Osobno iskustvo s potresom
- e) Preporuka drugih ljudi
- f) Savjeti stručnjaka za prirodne katastrofe

20. Kako biste opisali svoje znanje o osiguranju imovine od potresa?

- a) Vrlo slabo
- b) Slabo
- c) Umjereno
- d) Dobro
- e) Vrlo dobro

21. Navedite regiju gdje se nalazi vaše mjesto stanovanja:

- a) Sjeveroistočna Hrvatska (Slavonija i Baranja)
- b) Zagreb i okolica
- c) Lika i Gorski Kotar
- d) Istra i Kvarner

22. Koliko smatrate da je vjerojatno da nastupi potres u vašoj regiji?

- Skala od 1 (vrlo malo vjerojatno) do 5 (vrlo vjerojatno)

23. Jeste li poduzeli određene preventivne mjere kako bi se zaštitili od rizika potresa?

- a) Da
- b) Ne

24. Ako ste odgovorili sa „Da“ na prethodno pitanje, molim vas navedite koje ste preventivne mjere zaštite poduzeli.

- a) Ugovoreno osiguranje imovine od rizika potresa
- b) Provjera i ojačanje strukturalne sigurnosti
- c) Osiguranje i pričvršćivanje namještaja i predmeta
- d) Redovito održavanje imovine, uključujući popravak pukotina u zidovima, krovne ploče ili temelje
- e) Stvaranje plana evakuacije
- f) Edukacija o postupcima zaštite tijekom potresa
- g) Praćenje seizmičkih upozorenja

25. Osjećate li da imate kontrolu nad situacijom u vezi s rizikom od potresa u vašem području?

Molimo vas da ocijenite svoj osjećaj kontrole na ljestvici od 1 do 5, gdje 1 označava "ne osjećam nikakvu kontrolu" i 5 označava "potpuno osjećam kontrolu".

Napomena: Ovo pitanje se odnosi samo na vaš osjećaj kontrole nad situacijom u vezi s rizikom od potresa, a ne na samu stvarnu kontrolu nad potencijalnim potresom ili posljedicama koje on može imati na imovinu.

26. Jeste li ikada pretrpjeli štetu na svojoj imovini zbog potresa, a niste imali osiguranje?

- a) Da
- b) Ne

27. Ako ste odgovorili "Da" na prethodno pitanje, molimo ocijenite financijski utjecaj štete od potresa na vas, koristeći ljestvicu od 1 do 5, gdje 1 označava "vrlo malen financijski utjecaj" i 5 označava "vrlo velik financijski utjecaj".

28. Jeste li prekinuli/niste produžili policu osiguranja imovine zbog prestanka pojavljivanja potresa?

- a) Da
- b) Ne

29. Ako ste odgovorili "Da" na prethodno pitanje, nakon koliko vremena od događanja potresa ste otkazali policu osiguranja?

- a) 1 – 2 godine
- b) 2 – 3 godine
- c) Više od tri godine