

OBILJEŽJA HRVATSKOG TRŽIŠTA OSIGURANJA CESTOVNIH VOZILA

Lisinski, Matija

Undergraduate thesis / Završni rad

2022

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Josip Juraj Strossmayer University of Osijek, Faculty of Economics in Osijek / Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku, Ekonomski fakultet u Osijeku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:090337>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2024-07-17**



Repository / Repozitorij:

[EFOS REPOSITORY - Repository of the Faculty of Economics in Osijek](#)



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Preddiplomski sveučilišni studij Menadžment

Matija Lisinski

**OBILJEŽJA HRVATSKOG TRŽIŠTA OSIGURANJA
CESTOVNIH VOZILA**

Završni rad

Osijek, 2022.

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Preddiplomski sveučilišni studij Menadžment

Matija Lisinski

**OBILJEŽJA HRVATSKOG TRŽIŠTA OSIGURANJA
CESTOVNIH VOZILA**

Završni rad

Kolegij: Menadžment osiguranja

JMBAG: 0067565931

e-mail: mlisinski@efos.hr

Mentor: doc. dr. sc. Hrvoje Serdarušić

Osijek, 2022.

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek

Faculty of Economics

Undergraduate Study Management

**CHARACTERISTICS OF CROATIAN ROAD VEHICLE
INSURANCE MARKET**

Final paper

Osijek, 2022

Obilježja hrvatskog tržišta osiguranja cestovnih vozila

SAŽETAK

Osiguranje cestovnih vozila jedno je od najbrojnijih vrsta osiguranja. Rizici korištenja cestovnih vozila su neizbježna za svakog vozača, stoga osiguranje predstavlja najbolju metodu smanjenja navedenog rizika. Ono spada u kategoriju neživotnih osiguranja, te ga je prema zakonskoj regulativi u Republici Hrvatske svaki vlasnik vozila obvezan sklopiti i imati. U radu se analiziraju podaci o kretanju hrvatskog tržišta osiguranja cestovnih vozila u razdoblju između 2017. i 2021. godine. Ujedno su prikazati rezultati ankete kojom su ispitivana iskustva i stavovi osiguranika prilikom naplate i isplate štete po osiguranom slučaju.

Ključne riječi: osiguranje, osiguranje cestovnih vozila, Republika Hrvatska

Characteristics of the Croatian land motor vehicle insurance market

ABSTRACT

Motor vehicle insurance is one of the most numerous types of insurance. The risks of using road vehicles are unavoidable for every motorist, so insurance is the best way to reduce this risk. It belongs to the category of non-life insurance, and according to the legislation of the Republic of Croatia, every vehicle owner is obliged to take it out and have it. The paper analyzes data on the development of the Croatian motor insurance market in the period between 2017 and 2021, and at the same time presents the results of the survey, which examines the experience and attitudes of the insured in the collection and payment of claims in the event of insurance.

Keywords: insurance, motor insurance, Republic of Croatia.

Sadržaj

1. Uvod	1
2. Pojam, uloga i gospodarski značaj osiguranja	3
2.1. Povijesni razvoj djelatnosti osiguranja	3
2.2. Funkcije osiguranja	4
2.3. Rizik u osiguranju	5
2.4. Vrste osiguranja	5
3. Stranke i korisnici osiguranja cestovnih vozila	7
3.1. Sudionici u osiguranju	7
3.2. Funkcije osiguranja za korisnike osiguranja	7
4. Kvalifikacija vrsta osiguranja cestovnih vozila	9
4.1. Obvezno osiguranje od odgovornosti za upotrebu cestovnih vozila	9
4.1.1. Specifičnosti obveznog osiguranja od odgovornosti za upotrebu vozila.....	9
4.1.2. Pokriveni rizici	9
4.1.3. Isprave u osiguranju i nastanak osiguranog slučaja.....	10
4.1.4. Gubitak prava naknade nakon nastanka štete	11
4.2. Kasko osiguranje vozila	11
4.2.1. Karakteristike kasko osiguranja kod cestovne odgovornosti.....	12
4.2.2. Razlika između punog i djelomičnog kaska	12
4.2.3. Gubitak prava naknade nakon nastanka štete	13
5. Analiza hrvatskog tržišta osiguranja cestovnih vozila u razdoblju od 2017. do 2020.	14
5.1. Kretanje broja sklopljenih polica u promatranom razdoblju	14
5.2. Ukupno zaračunata bruto premija u razdoblju analize	15
5.3. Učestalost pojave štetnih događanja kroz promatrano razdoblje	16
5.4. Vrijednost likvidiranih šteta osiguranja u navedenom razdoblju	16
6. Rezultati ankete o iskustvima osiguranika prilikom isplaćivanja odšteta nakon prometnih nesreća	18
7. Zaključak	23
Literatura	24
Popis slika	25
Popis tablica	26
Prilog: Anketni upitnik.....	27

1. Uvod

Korištenje cestovnog prometa predstavlja najzastupljeniji način transporta kada se uspoređuje broj ljudi koji ga svakodnevno koristi. Transport ljudi, roba ili usluga predstavlja izazov kod mnogih poduzeća, ali i u privatnom životu. U današnje vrijeme rijetko će se pronaći osoba koja nije putovala automobilom, bila kao vozač, putnik ili suvozač. Putovanje predstavlja dinamičan proces u kojem iako imamo mogućnost upravljanja vozilom, ovisimo o ostalim sudionicima u prometu i stanju na cestama. Putovanje automobilima predstavlja najnesigurniji način transporta baš zbog nepredvidljivih uvjeta s kojima se vozači mogu susresti. Osiguranje cestovnih vozila predstavlja najbolji način za smanjenje i pokrivanje rizika koji je neizbježan za svakoga vozača. Prema zakonskoj regulativi u Republike Hrvatske svaki ga je vlasnik obavezan sklopiti, ali mnogi ne znaju koja prava tim osiguranjem zapravo ostvaruju. Iako nekim vozačima tijekom razdoblja u prometu možda i neće trebati osiguranje, bitno je znati koja prava imaju vozači i suvozači koji se svakodnevno suočavaju sa neizvjesnostima na cestama.

Obilježja hrvatskog tržišta osiguranja cestovnih vozila, predmet je ovog završnog rada.

U skladu sa predmetom, u radu su postavljeni sljedeći ciljevi:

- upoznavanje sa razvijenosti hrvatskog tržišta osiguranja cestovnih vozila, vrstama osiguranja u cestovnom prometu i njihovim obilježjima,
- objasniti karakteristike pojedinih vrsta osiguranja u cestovnom prometu, sudionika u osiguranju, važnost isprava te procedura prilikom nastanka štete,
- provođenje primarnog istraživanja o iskustvima i stavovima vozača prilikom sudjelovanja u nesreći, te zadovoljstvu sudionika prilikom naplate i isplate štete po osiguranom slučaju.

Sukladno predmetom i ciljevima istraživanja postavljene su sljedeće hipoteze:

- H1: Raste broj policia osiguranja cestovnih vozila,
- H2: Korisnici osiguranja nemaju problema sa naplatom štete nakon nesreće.

Metode istraživanja koje će se koristiti prilikom pisanja rada su metoda analize, metoda sinteze, metoda dedukcije, komparativna i povijesna metoda. Podatci koji se koriste prilikom pisanja rada su sekundarni podatci dostupni na stranicama Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga te primarni podatci koji su prikupljeni pomoću ankete.

Sama struktura rada podijeljena je u sedam područja. U uvodu rada su objašnjeni ciljevi i predmet rada, postavljene su hipoteze te navedene znanstvene metode korištene u radu. Drugo poglavlje detaljnije pojašnjava pojam, ulogu i gospodarski značaj osiguranja kroz povijest, funkcije, vrste osiguranja i rizike koji postoje prilikom osiguranja. U trećem poglavlju objašnjene su vrste sudionika u osiguranju i koje funkcije imaju. Četvrto poglavlje detaljnije pojašnjava vrste osiguranja cestovnih vozila, razliku između obveznog i kasko osiguranja, njihove specifičnosti, isprave potrebne za dogovaranje pojedinog osiguranja i rizike koje pokrivaju. U petom poglavlju napravljena je analiza hrvatskog osiguranja cestovnih vozila u razdoblju između 2017. i 2020. godine. Podatci koji su analizirani: broj sklopljenih policia, zaračunata bruto premija, učestalost pojave štetnih događaja i vrijednost likvidiranih šteta. Šesto poglavlje sadrži prikaz rezultata primarnog istraživanja o iskustvima sudionika u prometu nakon nastanka nesreće. Sedmo poglavlje sadrži zaključak rada gdje je iznesena završna misao o navedenoj temi.

2. Pojam, uloga i gospodarski značaj osiguranja

Razvoj osiguranja kroz povijest možemo pratiti od kineskog osiguranja pomorskog prijevoza robe, Hamurabijeva zakonika pa do danas. O ulozi osiguranja se ne razmišlja svakodnevno, ali njegov značaj prilikom smanjivanja rizika je bitan za organiziranu zajednicu i poboljšanju kvalitete života.

2.1. Povijesni razvoj djelatnosti osiguranja

Razvoj osiguranja koje danas poznajemo povezuje se s dalekom prošlosti. Prvi oblici pojavljuju se u Kini 3000 godina prije Krista i vezani su uz prijevoz robe i razvoj trgovine. U to doba trgovina se odvijala preko rijeke Jangtze koja je bila iznimno opasna. Trgovci su robu nastojali zaštititi tako da veću količinu robe rasporede na više brodova i tako smanje rizik od gubitka robe. Kako su svaki gubitak robe oni sami snosili ovdje se prvi puta javlja potreba za osiguranjem. Oko 1700 godina prije Krista, u Babilonu se donosi Hamurabijev zakonik u kojem se prvi puta spominje solidarna raspodjela rizika. Potreba za solidarnom raspodjelom rizika javlja se kao posljedica napada trgovaca tijekom prijevoza robe, ali i zbog neodgovornog ponašanja prilikom izgradnje građevina. U zakoniku su donesene dvije bitne odluke jako bitne za današnje osiguranje, a to su solidarna raspodjela rizika, svaki trgovac ukoliko dođe do pljačke snosi troškove, a druga se odnosila na graditelje, ukoliko građevina nije primjereno sagrađena uslijedit će smrtna kazna. Uz Hamurabijev zakonik važno je napomenuti indijsko pravo u kojem se navode početci osiguranja od kreditnog rizika. Začeci uzajamnog osiguranja javljaju se u 11. stoljeću u kojem dolazi do iskoraka u razvoju osiguranja jer se uz njega još javljaju osiguranje od poplave, nesretnog slučaja, požara i druga. Kako društvo napreduje tako se javlja sve veća potreba za osiguranjem različitih potreba ljudi. Prema povijesnim podacima može se zaključiti da je razvoj osiguranja najviše vezan uz razvoj pomorstva. Uspostavljanjem Rimskog prava javlja se institut pomorskog zajma koji predstavlja jedini oblik pomorskog osiguranja do 13. stoljeća. On objašnjava da vlasnik broda uzima zajam prije puta i ukoliko ne dođe do štete isti vraća kada stigne na odredište. Ozbiljniji pomaci u razvoju osiguranja kao djelatnosti javljaju se u srednjem vijeku. Ono što je potaknulo razvijanje osiguranja u ovom razdoblju je udruživanje trgovaca u cehove s ciljem podjele rizika. Događaj koji obilježava ovo razdoblje je odluka pape Grgura VII da ukine praksu pomorskog zajma jer su kamate bile pre visoke te se počinje koristiti fiktivni kupoprodajni ugovor. On definira da osoba koja kupuje brod i robu prije plovidbe uz obveznu isplatu kupoprodajne cijene uz uvjet da roba i brod dođu u željenom stanju na odredište. Ugovori iz srednjeg vijeka predstavljaju začetke osiguranja u

suvremenom smislu. Bitni događaji za razvoj osiguranja su i Notarska isprava o pomorskom osiguranju izdana 1347. godine te prva izdana polica osiguranja 1347. godine u Pisi. Većina događaja koji su obilježili razvoj osiguranja vezani su za inozemstvo, no postoji Zakon o pomorskom osiguranju koji je donesen i usvojen 1562. godine na području Dubrovnika. Smatra se da je on najstariji zakonski akt koji održava i regulira odnose u vezi s djelatnosti osiguranja. U srednjem vijeku osiguravatelji su bili pojedinci s reputacijom i kapitalom. Kako se posao razvijao javila se potreba za spajanjem osiguravatelja kako bi smanjili rizik i tako nastaju prva osiguravajuća društva. Jedno od prvih društava je Lloyds Underwriters Association, koje i danas djeluje te se smatra vrlo značajnim svjetskim osiguranjem. Prve ugovore o osiguranju sklapali su pomorci, a premija osiguranja računala se na temelju putovanja na koja su išli. 1693. pojavile su se prve tablice smrtnosti, koje su postale temelj za izračun premije životnog osiguranja. Prvo društvo za osiguranje života osnovano je 1699. godine i nazvano je Society for the Assurance of Widows and Orphans. U 18. i 19. stoljeću osiguranje dobiva potpuno novi značaj. U ovom razdoblju dolazi do postavljanja osnovnih načela osiguranja. Može se reći da je suvremeno osiguranje rezultat događaja iz ovog razdoblja. U ovom razdoblju i 20. i 21. stoljeću širi se tržište osiguranja, ulaze novi sudionici, usvajaju se novi standardi poslovanja te se razvijaju pravni okviri.

2.2. Funkcije osiguranja

Kod osiguranja možemo uočiti tri funkcije koje utječu na korisnike osiguranja i njegovu okolinu. Navedene funkcije pomažu razumjeti zašto je osiguranje bitan dio uspješne zajednice. Spomenute funkcije su:

1. Zaštitna funkcija
2. Mobilizacijsko-alokativna funkcija
3. Socijalno-politička funkcija (Ćurak & Jakovčević, 2007)

Zaštitna funkcija predstavlja glavnu funkciju čija se učinkovitost mjeri zadovoljenjem pojedinaca koji očekuju zaštitu. Glavni odrednica zaštitne funkcije je čovjek koji je mirovinski i socijalno zbrinut te zdravstveno osiguran. Dijeli se prema posrednoj i neposrednoj zaštiti. Posredna zaštita ekonomski štiti osiguranika dok neposredna zaštita štiti osiguranika od mogućih rizika koji mogu dovesti u opasnost život ili imovinu pojedinca. Mobilizacijsko-alokativna funkcija redistribuira štednju od suficitarnih sustava u deficitarne sustave. Osiguranici kako bi se zaštitili plaćaju određenu premiju i iz toga se stvara portfolio društva za

osiguranje. Socijalna funkcija nastoji u potpunosti zdravstveno, socijalno i ekonomski zaštititi pojedinca i obitelj (Ćurak & Jakovčević, 2007).

2.3. Rizik u osiguranju

Rizik u osiguranju predstavlja ne predvidljivi i ne spriječivi nastup događaja. Također, opseg štete rizika u osiguranju se teško može izmjeriti, osobito kad je riječ o međunarodnim transakcijama ili transporta robe i usluga. Rizik ne prihvaćaju samo kupci, nego i prodavatelji. Kod kupaca najbitnije je dobiti robu iste kvalitete i količine koja je naručena i plaćena. Ujedno kod kupca postoji rizik od oštećenja robe prilikom transporta, te promjena cijene od trenutka sklapanja ugovora do prispjeća robe što može rezultirati smanjenju dobiti za preprodavača robe. Za prodavatelja najbitnije je naplatiti isporučenu robu ili izvršenu uslugu koja može izostati zbog nesposobnosti plaćanja kupca, valutnih problema ili odgode plaćanja u zemlji kupca. Prodavač nakon sklapanja ugovora ne može utjecati na probleme solventnosti kupca, te je njegov najveći problem naplata svoga rada ili proizvoda. Prema načinu prenošenja štete na osiguravajuća društva ili neku drugu organizaciju, rizici se dijele na prenosive i neprenosive. Za prenosive rizike moguće je odrediti vjerojatnost nastupa i visina moguće štete, te ga se kao takvog može osigurati. Zbog njegove predvidivosti postoje osiguravajuća društva koja preuzimaju rizik na sebe, za čije usluge osiguranik plaća dogovorenu premiju. Suprotno od prenosivog rizika postoji neprenosivi rizik, za kojega nije moguće odrediti vjerojatnost nastupa i visinu štete, te se tako isključuje mogućnost njegovoga osiguranja. Poduzeću kao mogućnost ostaje samo sprječavanje i smanjivanje negativnih učinaka provođenjem odgovarajuće politike rizika. (Klasić & Andrijanić, 2013)

2.4. Vrste osiguranja

Vrste osiguranja se mogu klasificirati u nekoliko kategorija i to prema:

1. Način pokrića rizika: premijsko, uzajamno, socijalno
2. Srodnost rizika: grupacija osiguranja imovine, grupacija osiguranja motornih vozila, grupacija osiguranja transporta i kredita, grupacija osiguranja osoba
3. Predmet osiguranja: transport, kredit imovina u širem smislu, osobe
4. Način sklapanja ugovora: dobrovoljno, obvezno
5. Struktura premije: riziko, mješovita
6. Subjekt osiguranja: osiguranje pravnih osoba, osiguranje fizičkih osoba

7. Bilanciranje poslovnog rezultata: životna i neživotna (Ćurak & Jakovčević, 2007)

Specifičnosti premijskog osiguranja su prikupljanje sredstva osiguranja unaprijed za vrijeme trajanja obveza iz osiguranja, a premija se plaća unaprijed i utvrđuje na temelju veličine rizika. Kod uzajamnog osiguranja početna uplata se smatra predujmom, a krajnji doprinos članova rizične zajednice uplaćuje se na kraju ugovorenog razdoblja. Socijalna osiguranja pokrivaju rizike socijalne zaštite, a sredstva za pokriće zaštite prikupljaju se putem doprinosa. Dobrovoljno osiguranje kao što sama riječ kaže se ugovara na temelju slobodne volje pojedinca. Obvezno osiguranje je propisano od strane neke države kako bi razvila zaštitnu funkciju preventive i represije. Transportna osiguranja se mogu podijeliti na kasko, kargo i odgovornost u transportu. Osiguranja imovine u užem smislu dijele se na osiguranje industrije, privatna osiguranja, osiguranja prometnih sredstava, osiguranja poljoprivrede i osiguranja trgovačke djelatnosti. Osiguranjem osoba želi se zaštititi radne sposobnosti, zdravlje te njegov život (Ćurak & Jakovčević, 2007). Uz ovu podjelu osiguranja se još dijele na životna i neživotna (Zakon o osiguranju).

Neka od glavnih obilježja neživotnih osiguranja su da osiguranje traje u pravilu do godinu dana, premija se može, a i ne mora mijenjati, pokriće se može proširiti, nema štedne komponente, prijenosna premija se računa, zaračunata premija predstavlja policiranu premiju, ugovor vrijedi i nakon nastanka štete.

Životna osiguranja karakterizira fiksna premija, postojanje štedne komponente, osobe mlađe od 14 godina se ne mogu osigurati, pruža zaštitu i financijsku sigurnost pojedincu, uvijek se isplaćuje naknada, prijenosna premija se ne računa, zaračunata premija je naplaćena premija.

3. Stranke i korisnici osiguranja cestovnih vozila

Prilikom sklapanja ugovora o osiguranju cestovnog vozila dolazi do suradnje između različitih sudionika kojima je krajnji cilj sklapanje ugovora. Svatko od njih ima interes i ulogu koju mora ostvariti, kako bi obje strane bile zadovoljne zaključenim ugovorom.

3.1. Sudionici u osiguranju

Osiguranje predstavlja kompleksan sustav u kojem se razlikuju različiti sudionici, gdje svaki od njih ima različitu ulogu prilikom osiguranja. Osiguratelj u osiguranju predstavlja pravnu osobu s kojom je sklopljen ugovor o osiguranju i koja se obvezuje da će, u skladu s uvjetima osiguranja, korisniku osiguranja nadoknaditi štetu odnosno isplatiti osigurninu. (Grawe osiguranje d.d.) Poslove u Republici Hrvatskoj mogu obavljati društva za osiguranje sa sjedištem u Republici Hrvatskoj i podružnice stranih društava za osiguranje pod uvjetom da imaju dozvolu Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga. Ugovaratelj osiguranja je pravna ili fizička osoba koja s osiguranjem zaključi ugovor o osiguranju te plaća premiju osiguranja. U većini ugovora, iako ne mora nužno biti slučaj, ugovaratelj osiguranja i osiguranik su iste osobe. Sa druge strane, osiguranik je osoba iz ugovora o osiguranju čiji je imovinski interes osiguran i kojoj pripadaju prava iz osiguranja, te osoba od čije smrti, invaliditeta ili narušenog zdravlja ovisi isplata nadoknade iz osiguranja. Za razliku od osiguranika, korisnik osiguranja je pravna ili fizička osoba koja ima pravo na naknadu temeljem ugovora o osiguranju ako nastupi osigurani slučaj. Jedan ugovor o osiguranju može imati više korisnika. (Andrijašević & Petranović, 1999) U tom slučaju, prilikom nastupa osiguranog slučaja naknada se dijeli među svim korisnicima osiguranja. Uz navedene sudionike u osiguranju postoji reosiguratelj, kojeg predstavlja osiguravajuće društvo koje ugovorom o reosiguranju preuzima obvezu da prvobitnom osiguravatelju plati dio ili čitavi iznos štete koju bi on bio dužan platiti svom osiguraniku.

3.2. Funkcije osiguranja za korisnike osiguranja

Sustav osiguranja ima tri temeljne funkcije: funkcija zaštite, mobilizacijsko-alokacijska funkcija i društveno socijalna funkcija. Funkcija zaštite odnosi se na neposrednu i posrednu funkciju. Neposredna zaštita obuhvaća sustav preventive i represije, koja podrazumijeva poduzimanje određenih mjera koje će se koristiti za spašavanje ljudi i imovine. Posredna zaštita predstavlja isplatu odšteta koje osiguranicima isplaćuju društva za osiguranje, za one rizike navedene koji se nalaze u ugovorima o osiguranju. Posredna zaštita se financira obračunom i naplatom premija osiguranja koje je osiguranik dužan plaćati. Slijedeća funkcija je

mobilizacijsko-alokacijska funkcija, koje se izražava u redistribuciji štednje od sektora sa suficitom do deficitarnih sektora. Društva za osiguranje tako prikupljaju viškove suficitarnih jedinica nudeći tržištu različite oblike osiguranja imovine i osoba. Ovim načinom se potiče individualna štednja i briga pojedinca o budućnosti, te osiguravatelji kao institucionalni investitor alocira jedinica deficitarnim sektorima, što posredno utječe na razvoj gospodarstva i financijskog sustava. Društveno-socijalna funkcija osiguranja se ostvaruje kroz ekonomsku, zdravstvenu i socijalnu zaštitu osiguranika.

4. Kvalifikacija vrsta osiguranja cestovnih vozila

Osiguranje cestovnih vozila se može podijeliti na obvezno osiguranje cestovnih vozila koje je obvezno ugovoriti za svaki automobil, te kasko osiguranje koje pokriva dodatne rizike koji se ne osiguravaju sa početnim, obveznim osiguranjem cestovnog vozila. Obje vrste osiguranja imaju svoje specifičnosti i drugačiju cijenu, dok cijena police osiguranja cestovnog vozila ovisi o vrstama osiguranja koje odabire osiguranik.

4.1. Obvezno osiguranje od odgovornosti za upotrebu cestovnih vozila

Obvezno osiguranje od odgovornosti za upotrebu cestovnog vozila predstavlja osnovni oblik osiguranja s kojim će se vlasnici vozila sresti tijekom života. Zbog njegove učestalosti bitno je detaljnije se upoznati sa specifičnostima i rizicima koje on obuhvaća.

4.1.1. Specifičnosti obveznog osiguranja od odgovornosti za upotrebu vozila

Osiguranje vlasnika odnosno korisnika vozila od odgovornosti za štete prema trećim osobama u svakodnevnom govoru se naziva osiguranje od autoodgovornosti i obvezno je prema Zakonu o obveznim osiguranjima u prometu. Za razliku od obvezno osiguranja automobila, kasko osiguranje nije obvezno, no često ga zahtijevaju banke i leasing grupe kako bi zaštitile svoju imovinu. Najbitniji cilj kod osiguranja cestovnih vozila je naknada štete koja je učinjena na imovini, u ovom slučaju automobilu. Imovina može biti osigurana do visine maksimalnog iznosa automobila, ali ne i više. Osiguranik uzimanjem osiguranja se štiti od rizika plaćanja odštete trećoj osobi u slučaju nesreće, dok obvezu plaćanja preuzima osiguratelj. Svaki vlasnik automobila i potpisnik osiguranja automobila mora biti upoznat sa policom osiguranja i šta ono točno osigurava i u kojim državama. (CROATIA osiguranje d.d.) Također, osobe koje puno putuju moraju znati ocijeniti od kojih se rizika žele zaštititi i prema tome odrediti najboljeg osiguravatelja. U pravilu je svota osiguranja zamjenska vrijednost vozila odnosno zamjena vozila istim tipom vozila, modelom i starosti. U slučaju da troškovi vozila premašuju tržišnu vrijednost vozila, vozilo se proglašava otpisanim i osiguraniku se isplaćuje tržišna vrijednost vozila.

4.1.2. Pokriveni rizici

Obveznim osiguranjem od autoodgovornosti pokrivena su štete koje mogu prouzročiti tjelesne ozljede, narušavanje zdravlja i smrti, te uništenje ili oštećenje stvari koje je prouzročeno trećoj osobi koja ima osigurano vozilo, osiguranim vučnim ili priključnim vozilom i ostala pokrića sukladno uvjetima osiguranja. Također, osiguranjem su pokrivena slučajna oštećenja vozila,

zlonamjerna oštećenja vozila, krađa, požar i ostale opasnosti, zakonski troškovi koji su nastali prilikom sporova koji slijede iz tih slučajeva. Ostali slučajevi koji se mogu dogoditi prilikom upravljanja cestovnim vozilom, a ne spadaju pod obvezno osiguranje mogu se ugovoriti sa osiguravateljem putem kasko osiguranja. Neki od slučajeva koji nisu pokriveni obveznim osiguranjem su štete na stvarima koje se nalaze unutar vozila ili na vozilu, za koje je vlasnik vozila kojim je prouzročena šteta preuzeo odgovornost radi prijevoza, šteta na stvarima vlasnika ili drugog korisnika vozila kojim je prouzročena šteta, šteta nastala za vrijeme prijevoza vozila drugim vozilom, te šteta prouzročena potresom, ratom, terorizmom i ostale štete koje su isključene uvjetima osiguranja.

4.1.3. Isprave u osiguranju i nastanak osiguranog slučaja

Ugovor o osiguranju cestovnog vozila osiguranik sklapa kako bi zaštitio svoju imovinu, osobe i stvari prilikom nastanka nesreće. Kod obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti osiguratelj se obvezuje na isplatu osigurnine i nadoknadu štete korisniku osiguranja ukoliko dođe do štete, dok se ugovaratelj osiguranja obvezuje na plaćanje premije osiguranja koja je dogovorena ugovorom. Uvjete koje obično sadržava ugovor su osigurani rizici, predmet osiguranja, u ovom slučaju vozilo, način i određivanje plaćanja premija, odredbe o prijavljivanju i utvrđivanju štete i odredbe o prestanku i isključivanju iz osiguranja. Da bi se sklopio spomenuti ugovor potrebno je ispuniti dokument ponudu osiguranja. Tim dokumentom ugovaratelj osiguranja traži od osiguratelja da mu osigura cestovno vozilo. Nakon što osiguratelj prihvati ponudu, izdaje se pisana isprava kojom se zaključuje ugovor te se sklapa osiguranje koje se naziva polica osiguranja. Polica osiguranja od automobilske odgovornosti se prema zakonu mora obnavljati svake godine. Nakon potpisivanja police predstavlja ugovor o osiguranju te uz potpis mora sadržavati ugovorne strane, osiguranu stvar, rizik obuhvaćen osiguranjem, trajanje osiguranja, iznos osiguranja, premiju te nadnevak izdavanja police. Osim police osiguranja ugovaratelj ima pravo zatražiti duplikat police u slučaju gubitka ili uništenja originala, čiji zahtjev je osiguratelj dužan ispuniti nakon što je original zakonski poništen. List pokrića je isprava koja se također može zatražiti, ona sadrži sve bitne odrednice police te u pravilu zamjenjuje policu osiguranja. Bitna stavka koja se mora poštovati je plaćanje premije. Ugovaratelj u slučaju da ne može izvršiti plaćanje, prema zakonu, nastupa prestanak ugovora o osiguranju. Prilikom nastupa osiguranog slučaja ugovaratelj osiguranja je dužan u roku od 3 dana nakon nastanka štete prijaviti nesreću ugovaratelju osiguranja, u suprotnom je dužan štetu nastalu zbog kasne prijave štete. U slučaju da prilikom nesreće nema smrtno stradalih ili nesreća nije katastrofalne prirode, korisnik osiguranja i treća osoba moraju se sami pobrinuti za

rješavanje nesretnog događaja, bez prisustva policije. Europsko izvješće o nesreći je dokument koji je nastao radi olakšanja procedure nakon nastanka nesreće. Njime se smanjuju poteškoće prilikom dobivanja informacija iz policijskih izvještaja i dugog čekanja. Na taj način se brzo i jednostavno može prijaviti nesreća i ostvariti ubrzana pomoć u ostvarivanju naknade štete. Dokument se dobiva prilikom osiguranja vozila, usklađen je za sve jezike unutar Europe te sadrži osnovne podatke o trećoj osobi koji su potrebni osiguratelju.

4.1.4. Gubitak prava naknade nakon nastanka štete

Treća osoba kod osiguranja autoodgovornosti je osoba koja, prema ugovoru između osiguratelja i ugovaratelja osiguranja, ima pravo na naknadu štete temeljem navedenog ugovora. Jednostavan način objašnjavanja treće osobe je oštećena osoba koja nije stranka u ugovoru o osiguranju. Prilikom nesreće njihov broj može biti neograničen, a osobe koje su isključene iz osiguranja su: vozač vozila kojim je prouzročena šteta, vlasnik ili suvlasnik te svaki drugi korisnik vozila kojim je prouzročena šteta, suputnik koji je dragovoljno ušao u vozilo kojim je uzrokovana šteta kojim je upravljao neovlašteni vlasnik, suputnik koji je dragovoljno ušao u neregistrirano vozilo bez istaknutih registarskih oznaka na vozilu, suputnik koji je dragovoljno ušao u neosigurano vozilo kojim je prouzrokovana šteta. Uz nabrojene isključene osobe osiguranje ne pokriva ozljede osoba gdje je šteta nastala prilikom uporabe vozila na športskim priredbama koje se održavaju na cesti ili dijelom ceste zatvorene za promet drugim vozačima, a čiji je cilj postizanje najveće prosječne brzine, ozljede nastale zbog djelovanja nuklearne energije za vrijeme prijevoza radioaktivnog materijala, te ozljede zbog ratnih operacija, terorističkih činova ili pobuna. Također treća osoba dobiva naknadu nakon nesreće, ali osigurana osoba gubi prava iz osiguranja u slučaju da vozač nije koristio vozilo u svrhu kojoj je namijenjeno, ako je vozač upravljao vozilom bez ispravne vozačke dozvole, ako je vozač koristio vozilo pod utjecajem alkohola iznad zakonske granice, droga ili psihoaktivnih lijekova, ako je vozač prouzročio štetu namjerno, te ako je ako je vozilo bilo tehnički neispravno, a vozaču je ta činjenica bila od prije poznata.

4.2. Kasko osiguranje vozila

Kasko osiguranje vozila predstavlja dodatnu zaštitu prilikom nastanka štete, predstavlja dodatno i skuplje osiguranje, ali u isto vrijeme pomaže prilikom nastanka štete koja nije pokrivena obveznim osiguranjem. Kasko osiguranje pomaže ako sudionik u nesreći koji snosi krivicu za nesreću ima ugovoreno kasko osiguranje.

4.2.1. Karakteristike kasko osiguranja kod cestovne odgovornosti

Za razliku od obvezno osiguranja vozila, kasko osiguranje predstavlja dobrovoljno osiguranje i nije obvezno zakonom, vlasnik automobila odlučuje hoće li ga sklopiti ili ne, iako se često zahtjeva od leasing kuća i banka koje njime zaštićuju svoju imovinu. Ovisno o vrsti kasko osiguranja kojeg vlasnik vozila odabere, vozilo se može osigurati djelomično ili potpuno, te se na taj način nadopunjuje obvezno osiguranje. Glavna razlika između obveznog i kasko osiguranja je postojanje treće osobe prilikom nesreće. (Adriatic osiguranje d.d.) Dakle, ako ne postoji treća osoba ili nije identificirana, a postoji uništenje vozila zbog drugačijih okolnosti, kasko osiguranje pokriva nastalu štetu. Ukoliko se osiguranik našao u nesreći koju je sam skrivio, pokriven je kasko osiguranjem koje vrijedi samo za materijalne štete, za razliku od obveznog osiguranja koji pokriva i nematerijalne štete. Ukoliko cestovno vozilo ima nadograđene dijelove koji nisu dio standardnog vozila ili određenu nadodanu opremu, kasko osiguranje pokriva i štete nastale na navedenim dijelovima. Kao i kod obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti uvjete prema kojima se osigurava vozilo, kao i cijene osiguranja sastavljaju društva za osiguranje. Kod kasko osiguranja postoji mogućnost ugovaranja franšize. Franšiza znači sudjelovanje osiguranika u djelu naknade štete što ima određene prednosti, kao plaćanje manjih premija osiguratelju. Kao i kod obveznog osiguranja u slučaju ne plaćanja premija osiguranja može doći do raskidanja ugovora, ili ako dođe do promjene vlasnika vozila.

4.2.2. Razlika između punog i djelomičnog kaska

Kasko osiguranje dijeli se prema vrsti i obujmu osiguranih rizika, što se uglavnom odnosi na automobile. Svi osiguratelji razlikuju dvije vrste, a to su puni kasko i djelomični kasko. Puni kasko predstavlja skuplju verziju i njome je osiguran veći broj rizika nego kod djelomičnog. Puni kasko u načelu predstavlja uništenje, oštećenje i nestanak osiguranog predmeta. Rizici koji su obuhvaćeni punim kaskom su pad ili udar nekog vozila, lom stakla na vozilu, udar groma, eksplozije koje se mogu dogoditi, ali ne osigurava nuklearne eksplozije. Neki od rizika su i oluje, tuče, poplave, bujice, krađa, požar te protupravno oduzimanje vozila u namjeri da se uporabi za vožnju. (Sava osiguranje d.d.) Od punog kaska razlikuje se djelomični kasko. Obično se puni kasko uzima kod novih vozila koje je potrebno dodatno zaštititi, a vlasnik nema problema sa financiranjem skupljeg kasko osiguranja. Kod djelomičnog kaska polica osiguranja predstavlja jeftiniju alternativu gdje vlasnik vozila odabire određene rizike od kojih se želi zaštititi. Vlasnik vozila izabire skup rizika koje se označuju velikim slovima abecede, sadrže

manji broj rizika i zahtijevaju plaćanje manje premije. Kombinacije su nebrojene i najčešće sadrže one rizike koje su na određenom geografskom području učestale poput osiguranja od tuča i poplava na područjima koje se njima često zahvaćena.

4.2.3. Gubitak prava naknade nakon nastanka štete

Iako kasko osiguranje vozila pokriva veliki broj dodatnih rizika, neki od njih nisu pokriveni osiguranjem te su obveze osiguratelja u tim slučajevima isključene. Neki ili za vrijeme pogona, šteta na vozilu zbog gubitka ulja ili tekućine iz hladnjaka, prijevara ili utaja treće osobe kojoj je vozilo dano u najam, šteta nastala zbog lošeg održavanja vozila, šteta nastala zbog težine tereta koje se prevozi, korištenje vozila prije konačnog popravka vozila, iznajmljivanje već iznajmljenog vozila u najam ili korištenje, posredne štete poput kazne, gubitka zarade ili troškovi korištenja unajmljenog vozila.

5. Analiza hrvatskog tržišta osiguranja cestovnih vozila u razdoblju od 2017. do 2020.

U nastavku je analizirana razvijenost hrvatskog tržišta osiguranja cestovnih vozila prema slijedećim varijablama: broju sklopljenih policia, zaračunatoj bruto premiji, učestalosti pojave štetnih događaja i vrijednosti likvidiranih šteta. Vremenski obuhvat istraživanja obuhvaća razdoblje od 2017. do 2020. godine. Podatci korišteni za analizu službeno su javno obavljani podatci na web stranicama Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga.

5.1. Kretanje broja sklopljenih policia u promatranom razdoblju

Polica osiguranja predstavlja pisanu ispravu o zaključenom osiguranju i sastavni je dio osiguranja cestovnih vozila. Broj sklopljenih policia osiguranja cestovnih vozila u razdoblju istraživanja prikazan je u tablici 1.

Tablica 1 Broj sklopljenih policia između 2017. i 2020. godine

Godina	Broj sklopljenih policia	Indeks
2017.	592.188	100,0
2018.	659.391	111,3
2019.	703.113	118,7
2020.	678.048	114,5

IZVOR: : Izrada autora prema podacima iz Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, Tržište osiguranja u RH (2017.,2018.,2019.,2020.)

Analizom broja sklopljenih policia osiguranja cestovnih vozila možemo primijetiti da broj sklopljenih policia u 2017. predstavlja najmanji broj sklopljenih policia koji se konstantno kroz slijedeće tri godine povećavao. U 2018. godini u odnosu na baznu 2017. godinu broj sklopljenih policia povećao se za 67.203 police što predstavlja najveći rast u promatranom razdoblju od 11,3%. Manji rast od 7,4% dogodio se 2019. godine u usporedbi s prethodnom godinom, dok se broj sklopljenih policia smanjio u 2020. godini. Iako je broj sklopljenih policia u 2020. godini manji nego u 2019. godini, možemo primijetiti rast u odnosu na 2018. i 2017. godinu. (Tablica 1)

5.2. Ukupno zaračunata bruto premija u razdoblju analize

Zaračunata bruto premija predstavlja ukupnu premiju odnosno cijenu osiguranja za, u ovom slučaju, osiguranje vozila. Iznos zaračunate bruto premije kroz razdoblje istraživanja prikazan je tablicom 2.

Tablica 2 Zaračunata bruto premija između 2017. i 2020. godine izražena u kunama

Godina	Zaračunata bruto premija	Indeks
2017.	883.956.752	100,0
2018.	1.049.307.507	118,7
2019.	1.244.009.418	140,7
2020.	1.304.833.369	147,6

IZVOR: : Izrada autora prema podacima iz Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, Tržište osiguranja u RH (2017.,2018.,2019.,2020.)

Promatrajući podatke iz tablice 2 može se primijetiti konstantan rast zaračunate bruto premije u promatranom razdoblju. U 2017. godini iznos od 883.956.752 kuna zaračunate bruto premije se, kao i u slučaju kod broja sklopljenih polica, konstantno povećava. Iako se u 2020. godini dogodio pad broja sklopljenih polica osiguranja, zanimljivo je primijetiti da se zaračunata bruto premija nije smanjila nego se povećala za 6.823.951 kn, odnosno 6,9% porast u odnosu na prethodnu godinu, što predstavlja manji porast u odnosu na povećanja iz prethodnih godina. (Tablica 2)

5.3. Učestalost pojave štetnih događanja kroz promatrano razdoblje

Broj likvidiranih šteta ukazuje na učestalost pojave štetnih događaja. U istraživanom razdoblju njihov broj prikazan je tablicom 3.

Tablica 3 Broj likvidiranih šteta između 2017. i 2020. godine

Godina	Broj likvidiranih šteta	Indeks
2017.	104.270	100,0
2018.	111.689	107,1
2019.	119.984	115,1
2020.	113.813	109,2

IZVOR: : Izrada autora prema podacima iz Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, Tržište osiguranja u RH (2017.,2018.,2019.,2020.)

U promatranom razdoblju broj likvidiranih šteta bilježi konstantan trend rasta do 2019. godine nakon čega on opada. Najmanje šteta prijavljeno je u 2017. godini (104.270), a najviše u 2019. godini (119.984). (Tablica 3)

5.4. Vrijednost likvidiranih šteta osiguranja u navedenom razdoblju

Vrijednost likvidiranih šteta predstavlja iznos novca koje su osiguratelji isplatili po ugovorima o osiguranju cestovnih vozila kao naknadu za gubitak i štetu. Likvidacija štete je postupak utvrđivanja štete i isplate osigurnine korisniku osiguranja nakon nastupa osiguranog slučaja. Naknada za financijske gubitke u promatranim godinama prema osiguranim slučajevima prikazana je u tablici 4.

Tablica 4 Vrijednost likvidiranih šteta između 2017. i 2020. godine izražena u kunama

Godina	Vrijednost likvidiranih šteta	Indeks
2017.	597.552.590	100,0
2018.	701.479.370	117,4
2019.	784.085.759	131,2
2020.	752.694.224	126,0

IZVOR: : Izrada autora prema podacima iz Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga, Tržište osiguranja u RH (2017.,2018.,2019.,2020.)

U 2017. godini vrijednost likvidiranih šteta iznosila je najmanje u promatranom razdoblju 597 552.590 kn. Nakon 2017. godine taj iznos raste za 103.926.780 kn odnosno 17,4% u usporedbi

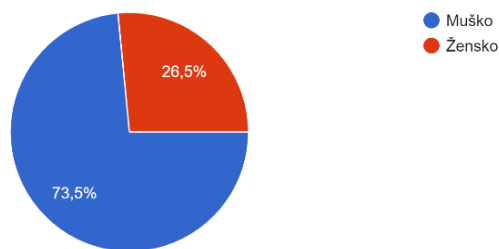
s baznom godinom, što predstavlja najveći porast u promatranom razdoblju. Iznos likvidiranih šteta raste za 31,2% u 2019. godini u odnosu na baznu 2017. godinu, da bi 2020. iznos vrijednosti likvidiranih šteta porastao za samo 31.391.535 kuna, što sa 26% rasta u odnosu na baznu godinu predstavlja manji rast od prethodne 2019. godine. (Tablica 4)

6. Rezultati ankete o iskustvima osiguranika prilikom isplaćivanja odšteta nakon prometnih nesreća

Prilikom istraživanja o iskustvima osiguranika tijekom isplaćivanja odšteta nakon prometnih nesreća provedena je anketa pomoću koje su prikupljeni primarni podatci o mišljenjima ispitanika. Anketa je provedena putem Google obrasca pomoću kojega je svaka osoba jednom pristupila i ispunila anketu. Ciljna skupina za istraživanje bili su redovni i izvanredni studenti. Anketa je provedena u razdoblju od 01.09.2022. do 05.09.2022. i pristupilo joj je 49 ispitanika. Anketa se sastoji od devet pitanja, od kojih se prva dva odnose na demografska pitanja, a ostala na iskustva ispitanika. Anketi je pristupilo 49 ispitanika čija će se iskustva koristiti u daljnjoj analizi.

Prvo pitanje u anketi odnosilo se na demografsko obilježje ispitanika, gdje prevladava muški spol sa 73,5% naprema 26,5%.

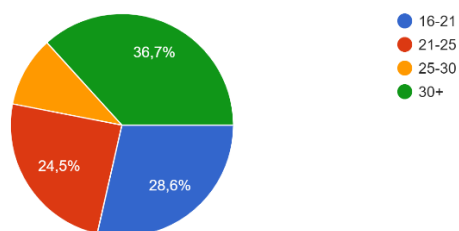
Slika 1 Spol ispitanika



IZVOR: Izrada autora prema podacima iz ankete

Slijedeće demografsko pitanje se odnosilo na dob ispitanika. Iako su ciljane skupina bili studenti, dob ispitanika najviše predstavlja 30+ godina, zatim ispitanici između 16 i 21 godine, slijede ih ispitanici između 21 i 25 godina, te najmanji broj ispitanika starosti između 25 i 30 godina.

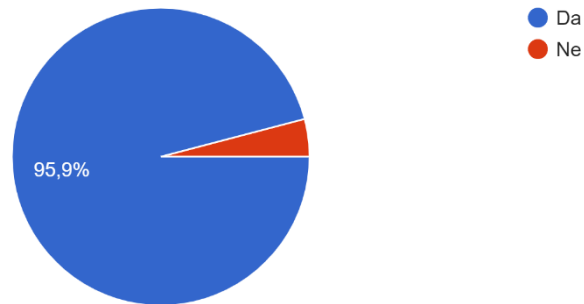
Slika 2 Dob ispitanika



IZVOR: Izrada autora prema podacima iz ankete

Treće pitanje bavi se iskustvima ispitanika, gdje na pitanje posjeduju li ispitanici ili njihova obitelj automobil čak 95,9% ispitanika odgovara sa da, dok mali dio ispitanika ne posjeduje automobil.

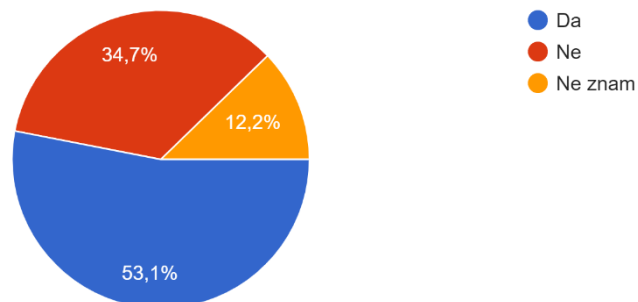
Slika 3 Posjedujete li Vi ili Vaša obitelj automobil?



IZVOR: Izrada autora prema podacima iz ankete

Slijedeće pitanje se odnosi na kasko osiguranje vozila gdje 53,1% ispitanika posjeduje kasko osiguranje, 34,7% njih nema kasko osiguranje, a 12,2% nije razumjelo pitanje.

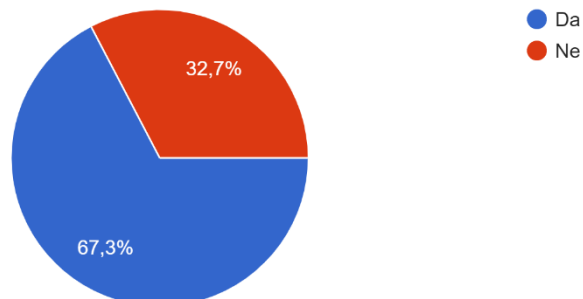
Slika 4 Ukoliko posjedujete automobil, imate li kasko osiguranje?



IZVOR: Izrada autora prema podacima iz ankete

Na pitanje jesu li ispitanici sudjelovali u prometnoj nesreći, 67,3% anketiranih je odgovorilo potvrdno, dok je 32,7% ispunilo da nisu sudjelovali u nesreći.

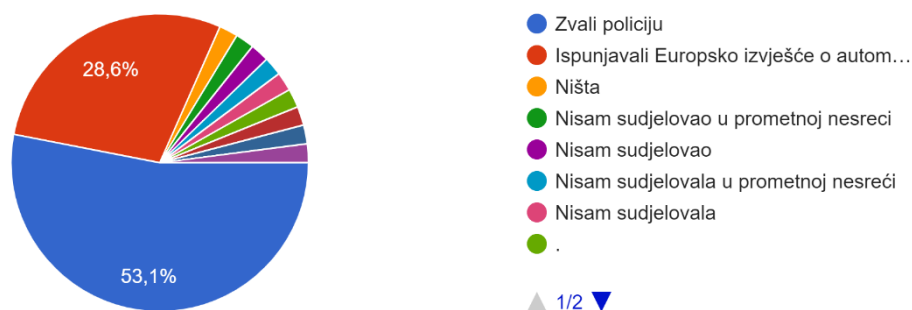
Slika 5 Jeste li, kao vozač, suvozač ili putnik, sudjelovali u prometnoj nesreći?



IZVOR: Izrada autora prema podacima iz ankete

Šesto pitanje odnosilo se na aktivnosti ispitanika nakon nesreće, gdje su 53,1% ispitanih pozvali policiju, a 28,6% je iskoristilo Europsko izvješće, dok su 18,3% ispitanika odgovorili ostalo.

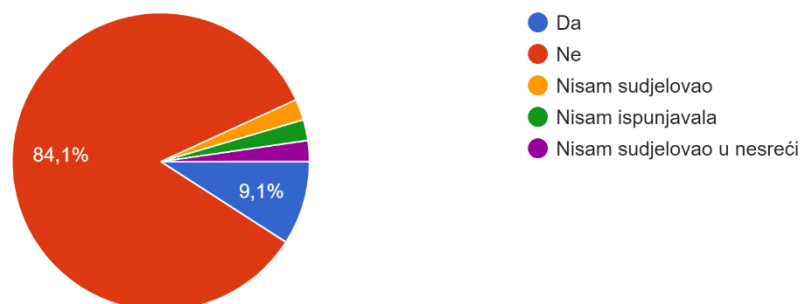
Slika 6 Nakon nesreće jeste li:



IZVOR: Izrada autora prema podacima iz ankete

Na pitanje o kompliciranosti ispunjavanja Europskog izvješća 84,1% ispitanika nije imalo problema sa ispunjavanjem istog, dok je 9,1% imalo problema sa ispunjavanjem, 6,8% ispitanika je popunilo ostalo.

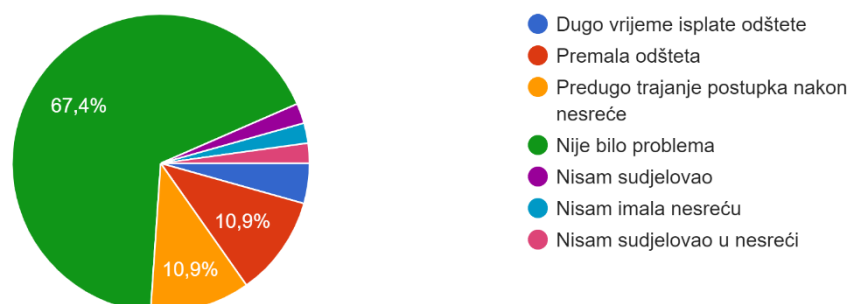
Slika 7 Prilikom ispunjavanja Europskog izvješća, jeste li imali problema prilikom popunjavanja istog?



IZVOR: Izrada autora prema podacima iz ankete

Iskustvo ispitanika je anketirano u osmom pitanju gdje 67,4% ispitanika nije imalo problema sa društvom za osiguranje, njih 10,9% nije bilo zadovoljno sa predugim trajanjem postupka nakon nesreće, 10,9% ispitanih misle da im je isplaćena premala odšteta dok 4,3% ispitanika smatra da je vrijeme odštete bilo predugo.

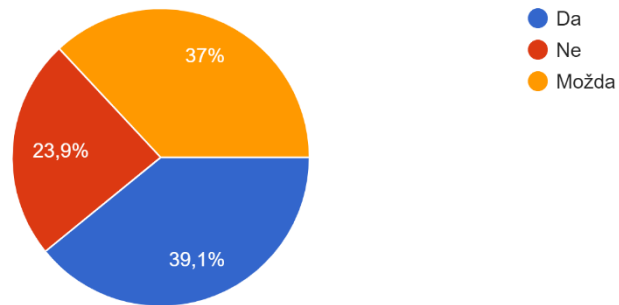
Slika 8 Nakon nesreće jeste li s društvom za osiguranja imali neki od ovih problema?



IZVOR: Izrada autora prema podacima iz ankete

Posljednje pitanje se odnosilo na pravednost procjene štete od strane osiguravatelja, gdje 39,1% ispitanika su zadovoljni procjenom, 23,9% nije zadovoljno procjenom, dok je 37% indiferentno.

Slika 9 Smatrate li da je osiguravatelj pravedno procijenio iznos štete?



IZVOR: Izrada autora prema podacima iz ankete

7. Zaključak

Osiguranje cestovnog vozila predstavlja bitnu sastavnicu svakodnevnog života, gdje u usporedbi sa ostalim prijevoznim sredstvima, cestovni promet dominira promatrajući prema broju ljudi koji ga svakodnevno koristi. Mnogi korisnici osiguranja do trenutka nastanka nesreće i potrebe za naplatom štete ne razmišljaju o načinu naplate police i onih rizika koje ona pokriva. Rezultati provedenog primarnog istraživanja putem ankete ukazuje da je više od 67% ispitanika sudjelovalo u prometnoj nesreći. Veća cijena kasko osiguranja u odnosu na obvezno osiguranje odbija neke ugovaratelje osiguranja. Kasko osiguranje predstavlja dodatnu zaštitu prilikom nesreće i nosi mogućnost nadoknade štete u situaciji kada smo mi krivi za nesreću. Kasko osiguranje će u tom slučaju pokriti troškove štete i gubitka za sve sudionike u nesreći. Mladi vozači često nakon malih nesreća zovu policiju ne znajući za pojednostavljen princip Europskog izvješća koji ubrzava proces i za unesrećene i osiguravatelja. Iako nije obveza popunjavanje Europskog izvješća, pozitivna je činjenica da 84% ispitanika nije imalo problema prilikom ispunjavanja, što ukazuje da i u stresnim situacijama model Europskog izvješća nije kompliciran za ispunjavanje te se ukazuje kao efektivna zamjena za prikupljanje informacija o prometnoj nesreći. Prilikom suradnje sa osiguravajućim društvom oko rješavanja štete može se pojaviti niz problema, od dugog čekanja papirologije, zbunjujuće terminologije, dugog vremena isplate štete, ali iz ankete možemo uvidjeti da, iako su problemi brojni, često zaobilaze osiguranike i odštete se rješavaju brzo i efikasno. Za kraj može se zaključiti da prva hipoteza koja je postavljena i glasi: Raste broj polica osiguranja cestovnih vozila, se prihvaća. Konstantan je rast broja sklopljenih polica osiguranja od 2017. do 2019. godine, iako u 2020. godini dolazi do pada broja sklopljenih polica. Druga hipoteza koja glasi: Korisnici osiguranja nemaju problema sa naplatom štete nakon nesreće, se prihvaća. Iskustva ispitanika govore da 67% ispitanika nije imalo znatnijih problema sa naplatom štete, što ukazuje na dobar sustav naplate i realizacije štete u osiguranju. Mogućnost za nesporazumom i problemima prilikom suradnje sa osiguravajućim društvom je uvijek moguć, ali te situacije se događaju rjeđe nego očekivano.

Literatura

1. Adriatic osiguranje d.d. (n.d.). *Kasko osiguranje cestovnih vozila, dokument s informacijama o proizvodu osiguranja*. Dohvaćeno iz https://www.adriatic-osiguranje.hr/dokumenti/vozila/kasko/IDD_AD_Kasko_osiguranje_cestovnih_vozila_DJELOM_ICNI.pdf
2. Andrijašević, S., & Petranović, V. (1999). *Ekonomika osiguranja*. Zagreb: Alfa.
3. CROATIA osiguranje d.d. (n.d.). *Osiguranje motornih vozila, dokument s informacijama o proizvodu osiguranja*. Dohvaćeno iz https://crosig.hr/media/ipid_-_puni_kasko.pdf
4. Ćurak, M., & Jakovčević, D. (2007). *Osiguranje i rizici*. Zagreb: RRif-plis.
5. Grawe osiguranje d.d. (n.d.). *Pojmovi o osiguranju*. Dohvaćeno iz <https://www.grawe.hr/pitanja-i-pojmovi/>
6. Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga. (n.d.). Dohvaćeno iz <https://www.hanfa.hr>
7. Klasić, K., & Andrijanić, I. (2013). *Osnove osiguranja - načela i praksa*. Zagreb: Teb-poslovno savjetovanje.
8. Narodne novine. (n.d.). Zakon o obveznim osiguranjima u prometu 151/05, 36/09, 75/09, 76/13, 152/14.
9. Narodne novine. (n.d.). Zakon o osiguranju NN 30/15,112/18, 63/20, 133/20.
10. Sava osiguranje d.d. (n.d.). *Uvjeti za kasko osiguranje cestovnih vozila*. Dohvaćeno iz <https://www.sava-osiguranje.hr/media/store/hr-hr/doc/2020/Arhiva-dokumenata/Uvjeti/S.U-03.00-8---Uvjeti-za-Kasko-osiguranje-cestovnih-vozila.pdf>

Popis slika

Slika 1 Spol ispitanika	18
Slika 2 Dob ispitanika.....	18
Slika 3 Posjedujete li Vi ili Vaša obitelj automobil?	19
Slika 4 Ukoliko posjedujete automobil, imate li kasko osiguranje?	19
Slika 5 Jeste li, kao vozač, suvozač ili putnik, sudjelovali u prometnoj nesreći?	20
Slika 6 Nakon nesreće jeste li:	20
Slika 7 Prilikom ispunjavanja Europskog izvješća, jeste li imali problema prilikom popunjavanja istog?	21
Slika 8 Nakon nesreće jeste li s društvom za osiguranja imali neki od ovih problema?	21
Slika 9 Smatrate li da je osiguravatelj pravedno procijenio iznos štete?	22

Popis tablica

Tablica 1 Broj sklopljenih polica između 2017. i 2020. godine.....	14
Tablica 2 Zaračunata bruto premija između 2017. i 2020. godine izražena u kunama.....	15
Tablica 3 Broj likvidiranih šteta između 2017. i 2020. godine.....	16
Tablica 4 Vrijednost likvidiranih šteta između 2017. i 2020. godine izražena u kunama.....	16

Prilog: Anketni upitnik

Poštovani/-e

U svrhu istraživanja provodi se anketa o iskustvima ljudi sa policama osiguranja nakon nesreće. Vaše sudjelovanje u anketi je anonimno i dobrovoljno te u bilo kojem trenutku možete odustati od ispunjavanja anketnog upitnika.
Zahvaljujem na suradnji!

***Obavezno**

1. Spol *

Označite samo jedan oval.

Muško

Žensko

2. Dob *

Označite samo jedan oval.

16-21

21-25

25-30

30+

3. Posjedujete li Vi ili Vaša obitelj automobil? *

Označite samo jedan oval.

Da

Ne

4. Ukoliko posjedujete automobil, imate li kasko osiguranje? *

Označite samo jedan oval.

- Da
 Ne
 Ne znam

5. Jeste li, kao vozač, suvozač ili putnik, sudjelovali u prometnoj nesreći? *

Označite samo jedan oval.

- Da
 Ne

6. Nakon nesreće jeste li: *

Označite samo jedan oval.

- Zvali policiju
 Ispunjavali Europsko izvješće o automobilskoj nesreći
 Ostalo: _____

7. Prilikom ispunjavanja Europskog izvješća, jeste li imali problema prilikom popunjavanja istog?

Označite samo jedan oval.

- Da
 Ne
 Ostalo: _____

8. Nakon nesreće jeste li s društvom za osiguranje imali neki od ovih problema?

Označite samo jedan oval.

- Dugo vrijeme isplate odštete
 Premala odšteta
 Predugo trajanje postupka nakon nesreće
 Nije bilo problema
 Ostalo: _____

9. Smatrate li da je osiguravatelj pravedno procijenio iznos štete?

Označite samo jedan oval.

- Da
 Ne
 Možda