

Analiza čimbenika koji utječu na odabir automobilske kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj

Tomašić, Gita

Master's thesis / Diplomski rad

2024

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

Permanent link / Trajna poveznica: <https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:280795>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-02-03**



Repository / Repozitorij:

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



Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Ekonomski fakultet u Osijeku
Sveučilišni diplomski studij Financijski menadžment

Gita Tomašić

**ANALIZA ČIMBENIKA KOJI UTJEČU NA ODABIR
AUTOMOBILSKOG KASKO OSIGURANJA U REPUBLICI
HRVATSKOJ**

Diplomski rad

Osijek, 2024.

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku
Ekonomski fakultet u Osijeku
Sveučilišni diplomski studij Financijski menadžment

Gita Tomašić

**ANALIZA ČIMBENIKA KOJI UTJEČU NA ODABIR
AUTOMOBILSKOG KASKO OSIGURANJA U REPUBLICI
HRVATSKOJ**

Diplomski rad

kolegij: Osiguranje

JMBAG: 0010081613

e-mail: gita.tomasic@gmail.com

mentor: doc. dr. sc. Hrvoje Serdarušić

Osijek, 2024.

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek
Faculty of Economics and Business
Graduate Study in Financial Management

Gita Tomašić

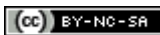
**ANALYSIS OF FACTORS INFLUENCING THE CHOICE OF
COMPREHENSIVE CAR INSURANCE IN THE REPUBLIC OF
CROATIA**

Graduate paper

Osijek, 2024.

IZJAVA

O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI, PRAVU PRIJENOSA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA, SUGLASNOSTI ZA OBJAVU U INSTITUCIJSKIM REPOZITORIJIMA I ISTOVJETNOSTI DIGITALNE I TISKANE VERZIJE RADA

1. Kojom izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je diplomski rad isključivo rezultat osobnoga rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu. Potvrđujem poštivanje nepovredivosti autorstva te točno citiranje radova drugih autora i referiranje na njih.
2. Kojom izjavljujem da je Ekonomski fakultet u Osijeku, bez naknade u vremenski i teritorijalno neograničenom opsegu, nositelj svih prava intelektualnoga vlasništva u odnosu na navedeni rad pod licencom *Creative Commons Imenovanje – Nekomercijalno – Dijeli pod istim uvjetima 3.0 Hrvatska*. 
3. Kojom izjavljujem da sam suglasna da se trajno pohrani i objavi moj rad u institucijskom digitalnom repozitoriju Ekonomskoga fakulteta u Osijeku, repozitoriju Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku te javno dostupnom repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti, NN 119/2022).
4. izjavljujem da sam autorica predanog rada i da je sadržaj predane elektroničke datoteke u potpunosti istovjetan sa dovršenom tiskanom verzijom rada predanom u svrhu obrane istog.

Ime i prezime studenta: Gita Tomašić

JMBAG: 0010081613

OIB: 17442971454

e-mail za kontakt: gita.tomasic@gmail.com

Naziv studija: Financijski menadžment

Naslov rada: Analiza čimbenika koji utječu na odabir automobilske kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj

Mentor rada: doc. dr. sc. Hrvoje Serdarušić

U Osijeku, 18.09.2024. godine



Gita Tomašić

SADRŽAJ

| | |
|--|----|
| 1. UVOD..... | 1 |
| 2. METODOLOŠKI OKVIR ISTRAŽIVANJA..... | 2 |
| 2.1. Predmet i ciljevi rada..... | 2 |
| 2.2. Hipoteza..... | 2 |
| 2.3. Znanstvene metode..... | 2 |
| 2.4. Struktura rada..... | 2 |
| 3. POJAM I RAZVOJ OSIGURANJA..... | 4 |
| 3.1. Uloga i značaj osiguranja..... | 4 |
| 3.2. Kriteriji podjele osiguranja..... | 6 |
| 3.3. Vrste osiguranja cestovnih motornih vozila..... | 7 |
| 3.3.1. Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti..... | 8 |
| 3.3.2. Dobrovoljno osiguranje cestovnih motornih vozila..... | 10 |
| 4. SPECIFIČNOSTI OSIGURANJA CESTOVNIH MOTORNIH VOZILA..... | 11 |
| 4.1. Pojam i definicije kasko osiguranja..... | 11 |
| 4.2. Povijesni razvoj kasko osiguranja..... | 12 |
| 4.3. Karakteristike i vrste kasko osiguranja..... | 13 |
| 5. ANALIZA TRŽIŠTA KASKO OSIGURANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ..... | 17 |
| 5.1. Ukupan broj registriranih osobnih vozila..... | 17 |
| 5.2. Udio premije kasko osiguranja u ukupnoj premiji..... | 18 |
| 5.3. Osiguravajuća društva koja u ponudi imaju kasko osiguranje..... | 20 |
| 5.4. Isplaćene štete..... | 21 |
| 5.5. Rezultati empirijskog istraživanja..... | 22 |
| 5.6. Ograničenja istraživanja..... | 30 |
| 6. ZAKLJUČAK..... | 31 |
| LITERATURA..... | 33 |
| POPIS TABLICA, SLIKA I GRAFIKONA..... | 36 |

PRILOZI37

Analiza čimbenika koji utječu na odabir automobilske kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj

SAŽETAK

Vlasnicima cestovnih motornih vozila kasko osiguranje pruža zaštitu od različitih rizika, no niti jedna vrsta kasko osiguranja, kao niti njihova kombinacija, ne pokriva apsolutno sve rizike koji se u praksi mogu dogoditi. Kasko osiguranje stoga nije ultimativna razina zaštite vozila, već dodatna i dobrovoljna. Osiguravajuća društva razlikuju se po ponudi i uvjetima kasko osiguranja. U radu su istraženi najutjecajni čimbenici prilikom donošenja odluke o odabiru police kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj. U tu svrhu prvo je provedena analiza tržišta osiguranja u Republici Hrvatskoj u razdoblju 2018.-2022. U radu je provedeno i primarno istraživanje čiji je fokus bio analizirati čimbenike koji utječu na odabir automobilske kasko osiguranja. Rezultati istraživanja upućuju kako su najvažniji čimbenici koji utječu na odabir starost vozila, sigurna isplata i pokrivenost šteta te cijena police. U radu su istražene preferencije i prioritete koje imaju vozači pri ugovaranju kasko osiguranja, no posjeduju određena ograničenja koja je potrebno uzeti u obzir, a koja se ponajviše odnose na nedovoljno velik uzorak ispitanika koji posjeduju policu kasko osiguranja, kao i na još manji broj onih ispitanika koji su imali prijavljenu štetu po polici.

Ključne riječi: automobilsko osiguranje, kasko osiguranje, osiguranje, Republika Hrvatska, cestovna motorna vozila

Analysis of factors influencing the choice of comprehensive car insurance in the Republic of Croatia

ABSTRACT

For the owners of road motor vehicles, comprehensive insurance provides protection against various risks, but no single type of comprehensive insurance, nor their combination, covers absolutely all risks that can occur in practice. Therefore, comprehensive insurance is not the ultimate level of vehicle protection but an additional and voluntary one. Insurance companies differ in their offers and conditions of comprehensive insurance. The aim of this paper was to investigate the most influential factors when making a driver's decision to choose a specific comprehensive insurance policy in the Republic of Croatia. For this purpose, an analysis of the insurance market in the Republic of Croatia in the period 2018-2022 was first conducted, which is based on secondary data. Additionally, primary research was conducted focusing on the analysis of factors influencing the selection of automobile comprehensive insurance. The results of the research indicate that the most important factors influencing the choice are the age of the vehicle, safe payment and damage coverage, and the price of the policy. The results of the research provide an insight into the preferences and priorities that drivers have when contracting comprehensive insurance, but it has certain limitations that need to be taken into account, which mostly relate to an insufficiently large sample of respondents who have a comprehensive insurance policy, as well as to an even smaller number of those respondents who had reported damage on the policy.

Keywords: automobile insurance, comprehensive insurance, insurance, Republic of Croatia, road motor vehicles

1. UVOD

U modernim društvima postoji trend rasta broja registriranih cestovnih motornih vozila, posebno osobnih automobila. Mnoge obitelji više ne posjeduju jedno vozilo, već nerijetko dva pa i više vozila. Za to je zaslužan ubrzan razvoj ekonomije, ali i radne navike stanovništva, mogućnosti zaposlenja u drugim gradovima ili u istim gradovima, no uz potrebu putovanja, itd. Svi ti čimbenici dovode do toga da se na cestama nalazi sve veći broj vozila, što ima različite posljedice, kako za promet, tako i za sigurnost ljudi i vozila.

Automobili novije proizvodnje posjeduju suvremenu opremu koja je vrijedna te je u slučaju popravka često potrebno izdvojiti i značajna financijska sredstva. Osim toga, prometne nezgode i oštećenja vozila mogu nastati tuđom, ali i vlastitom krivnjom. Ponekad nije niti moguće identificirati krivca; za primjer se mogu uzeti oštećenja nastala na parkiralištima, kada vlasnici vozila niti ne znaju tko im je i na koji način prouzrokovao oštećenje.

Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti ne pokriva brojne rizike, među kojima su i oštećenja vozila nastala vlastitom krivnjom, oštećenja vozila kada nije moguće identificirati počinitelja, oštećenja vozila zbog vremenskih nepogoda, krađa, itd. Kako bi pokrili potencijalne štete kojima su vozila sve izloženija, javila se potreba za dodatnim osiguranjem cestovnih motornih vozila, a u tu svrhu služi kasko osiguranje.

Kasko osiguranje moguće je ugovoriti kod različitih osiguravajućih društva, a ona se međusobno razlikuju po uvjetima osiguranja. S obzirom da je riječ o važnoj odluci, osiguranici bi trebali dobro proučiti ponude i uvjete kasko osiguranja kod različitih osiguravajućih društava. Dodatno, na donošenje odluke o odabiru automobilskog kasko osiguranja utječu i različiti čimbenici kao što su cijena osiguranja, sigurnost isplate šteta i pokriveni rizici, dostupnost postprodajnih usluga, vrijednost vozila, itd. Korisnici osiguranja određenim čimbenicima mogu dati prioritet, što znači da nemaju svi čimbenici jednak značaj za svakog korisnika. Ovim radom proučiti će se teorijski aspekti kasko osiguranja, izvršiti uvid u statističke pokazatelje vezane uz tržište kasko osiguranja te provesti istraživanje čimbenika koji utječu na odabir automobilskog kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj.

2. METODOLOŠKI OKVIR ISTRAŽIVANJA

2.1. Predmet i ciljevi rada

Predmet ovog rada je analiza čimbenika koji utječu na odabir automobilske kasko osiguranja.

Cilj rada je definirati pojam kasko osiguranja te proučiti ulogu i značaj ove vrste osiguranja, kao i istražiti koji su to najvažniji čimbenici koji utječu na odabir police kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj.

2.2. Hipoteza

Za potrebe istraživanja u radu je postavljena hipoteza da postoji povezanost između cijene police kasko osiguranja i njenog ugovaranja.

2.3. Znanstvene metode

Pri izradi teorijskog dijela ovog diplomskog rada korištene su: povijesna metoda, komparativna metoda, deduktivna metoda, induktivna metoda, metoda klasifikacije i metoda deskripcije.

U empirijskom dijelu rada, uz sekundarno, provedeno je i primarno istraživanje, čija je svrha bila utvrditi koji čimbenici utječu na odabir kasko osiguranja cestovnih motornih vozila. Također, prikupljeni su statistički podaci Hrvatskog ureda za osiguranje.

2.4. Struktura rada

Rad je sadržajno podijeljen u dvije cjeline, teorijsku i empirijsku. Teorijski dio čini prvo, uvodno poglavlje i još tri poglavlja. U drugom poglavlju dan je metodološki okvir istraživanja, dok je u trećem poglavlju definiran pojam osiguranja, njegova uloga i značaj kao i vrste osiguranja cestovnih motornih vozila. Četvrto poglavlje obrađuje specifičnosti osiguranja cestovnih motornih vozila te pojam, povijesni razvoj i karakteristike kasko osiguranja.

U petom, empirijskom dijelu, analizirano je tržište automobilske kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj, udio premije kasko osiguranja u ukupnoj premiji, ponude kasko osiguranja u društvima za osiguranje te visina isplaćenih šteta. Također prezentirani su rezultati

provedenog primarnog istraživanja o čimbenicima koji utječu na odabir određenog kasko osiguravatelja.

U posljednjem poglavlju dan je zaključak cjelokupnog rada, teorijskog i empirijskog dijela. Na kraju rada naveden je popis literature te tablica i grafikona korištenih u izradi ovog rada.

3. POJAM I RAZVOJ OSIGURANJA

U općenitom smislu, pojam osiguranje odnosi se na neki oblik sigurnosti, stabilnosti, povjerenja i zaštite. U ekonomskom i financijskom smislu, osiguranje se odnosi na ugovorno prihvaćanje različitih pojedinačnih ekonomskih rizika. U tom procesu, osiguravatelj raspoređuje ukupno preuzeti rizik na veliki broj subjekata koji su suočeni s istom vrstom opasnosti, pri čemu se rizik izračunava pomoću zakona velikih brojeva (Hamzić, 2016:136).

Pri sklapanju polica osiguranja, nužno je potpisivanje ugovora o osiguranju. Ugovorom o osiguranju ugovaratelj se obvezuje platiti premiju osiguranja (cijenu osiguranja, odnosno dogovoreni novčani iznos koji se plaća društvu za osiguranje), dok se društvo za osiguranje obvezuje isplatiti osigurninu u slučaju nastanka osiguranog događaja. Sve informacije, kao i opći i posebni uvjeti osiguranja navedeni su u ugovoru o osiguranju (<https://www.hanfa.hr/getfile/42496/HANFA-Osiguranje.pdf>).

Osiguranje je djelatnost pružanja ekonomske zaštite od određenih opasnosti koje ugrožavaju imovinu i osobe (Hrvatski ured za osiguranje, 2022:4). Svaka djelatnost posjeduje svoju ulogu i značaj, ali ovisno o prirodi i karakteristikama konkretne djelatnosti, uloga može biti uža i šira, a značaj veći ili manji. Osiguranje je tako jedna od djelatnosti koja ispunjava različite zadatke i ulogu, shodno čemu ima i veliki značaj.

3.1. Uloga i značaj osiguranja

S razvojem osiguranja, proširivani su uloga i značaj osiguranja. Posebno je važno bilo nastajanje prvog osiguravajućeg društva. Pozitivan utjecaj na razvoj osiguranja imali su razvoj trgovine i pomorstva, počeci industrijalizacije te napredak u znanosti (osobito matematici i statistici). Poslovima osiguranja počeli su se samostalno baviti trgovci i poslovni ljudi, a postupno dolazi i do osnivanja osiguravajućih društava. Najpoznatija je povijest nastanka britanskog Lloyd's-a (Klasić i Andrijanić, 2013:54).

Ideja o spomenutom društvu razvila se u jednoj kavani koju je vodio Edward Lloyd u Londonu 1686. godine (Hamzić, 2016:138). Kavana je bila omiljeno sastajalište brodovlasnika, pomoraca i trgovaca, jer su se u njoj prikupljale informacije, sklapali ugovori i evidentirali događaji. U te poslove uključili su se i osiguravatelji koji su u kavani počeli sklapati ugovore

o osiguranju (Klasić i Andrijanić, 2013:54). Llyod's osiguravajuće društvo smatra se prvim društvom takve vrste u svijetu (Hamzić, 2016:138). U 18., a posebno u 19. stoljeću, dolazi do ubrzanog razvoja osiguranja, koje je rezultat primjene izračuna premije osiguranja, prilagođavanja pravne regulative te iskazivanja dobiti u poslovanju (Klasić i Andrijanić, 2013:54).

U današnje vrijeme, djelatnost osiguranja obavlja brojne zadatke kojima ispunjava svoje različite uloge. Zadatak osiguranja je preraspodjela brojnih rizika kojima su izloženi osiguranici na sve osiguranike te isplata odgovarajuće naknade osiguraniku koji pretrpi štetu, u skladu sa sklopljenim ugovorom o osiguranju. Pojedini osiguranik ne raspolaže tolikim financijskim sredstvima da bi samostalno mogao pokriti najveće moguće štete koje bi mu mogle nastati. Zbog toga može viškove rizika, odnosno eventualne štete koje prelaze njegove financijske mogućnosti, prenijeti na osiguravatelja, čime osigurava sigurnost u svom poslovanju (pravni subjekt) ili egzistenciji (fizička osoba) (Hrvatski ured za osiguranje, 2022:4).

Naknada štete smatra se suštinom djelatnosti osiguranja, odnosno, njenom osnovnom funkcijom. Druga osnovna funkcija osiguranja preventivne je naravi, a očituje se kroz financiranje i kreditiranje mjera za sprječavanje i smanjenje mogućnosti nastanka štete, kao i u poticanju osiguranika za uvođenje i provođenje tih mjera (Klasić i Andrijanić, 2013:11).

Društva za osiguranje ostvaruju važne funkcije i doprinose razvoju gospodarskog i financijskog sustava. Važni su ulagači u državu i gospodarstvo putem financijskog tržišta. Omogućuju stanovništvu, poduzećima i državi održivo poslovanje i štednju u stabilnom okruženju. Njihova uloga ponajviše se očituje u funkciji osiguranja i nadoknadi štete, ali i prikupljanju i mobilizaciji financijskih sredstava te njihovoj efikasnoj alokaciji i ulaganju, čime potiču razvojnu komponentu gospodarstva (Hrvatski ured za osiguranje, 2022:4).

Stoga, usluga osiguranja važan je sastavni dio ponude usluga na tržištu. Kako bi se usluga osiguranja mogla uspješno ponuditi i prodavati na tržištu, moraju biti ispunjeni određeni preduvjeti (Barbir, 2004:827):

- usluga treba biti kvalitetna,
- usluga treba biti kvalitetno distribuirana i dostupna,

- cijena (premija) usluge mora odgovarati kvaliteti usluge te biti konkurentna,
- usluga treba biti kvalitetno predstavljena kupcima i
- prodajno osoblje treba biti motivirano za prodaju.

Zastupljenost nabrojanih preduvjeta pozitivno utječe na ispunjenje uloge osiguranja te naglašava njen značaj. Osiguravajuća društva ostvaruju i značajne socijalne i društvene funkcije. Što je sektor osiguranja razvijeniji, to je manja potencijalna obveza države u nadoknadi štete i pružanju ekonomske pomoći pojedincima i poduzećima u slučaju određenih štetnih događaja. Životno osiguranje također predstavlja važan instrument štednje za starost, što doprinosi povećanju životnog standarda u starijoj dobi. Osiguravajuća društva danas su prepoznata i kao značajni pružatelji različitih oblika zdravstvenog osiguranja, a u razvijenim zemljama i osiguranja dugoročne skrbi za starije (Hrvatski ured za osiguranje, 2021:4).

Neovisno o tome što sve vrste osiguranja služe pokriću rizika, nemaju sve jednak značaj niti karakteristike. U teoriji se mogu pronaći različite podjele osiguranja iz kojih proizlaze i različite pojedinačne vrste, zajedno sa svojim obilježjima, ulogom i značajem.

3.2. Kriteriji podjele osiguranja

Prve podjele u osiguranju nastale su grupiranjem sličnih ili istih rizika u posebne skupine, odnosno vrste. Iz različitih, a često i povijesnih razloga, vrste osiguranja moguće je klasificirati prema različitim kriterijima, među kojima (Klasić i Andrijanić, 2013:114):

1. sukladno kriteriju bilanciranja poslova osiguranja i utvrđivanja poslovnog rezultata:
 - neživotna osiguranja,
 - životna osiguranja;
2. prema načinu sklapanja ugovora o osiguranju:
 - obvezna osiguranja – ugovorne strane moraju zaključiti osiguranje po sili zakona,
 - dobrovoljna osiguranja – ugovorne strane slobodno zaključuju osiguranje, no osiguranja su također regulirana pravnim okvirom;
3. prema predmetu osiguranja:
 - osiguranje imovine u širem smislu,
 - osiguranje transporta i kredita te
 - osiguranje osoba;
4. prema statusu osiguranja:

- osiguranje pravnih osoba i
 - osiguranje fizičkih osoba;
5. s aspekta teorijskih osnova, konkurentnosti na tržištu i stupnju državnog nadzora:
- životno osiguranje, koje uključuje osiguranja života i rentno osiguranje (jer obje vrste osiguranja posjeduju štednu komponentu),
 - osiguranje poslovanja (komercijalne linije), koje pokriva komercijalne rizike svih vrsta, odnosno štete na imovini ili štete iz odgovornosti, poslovnih, komercijalnih i industrijskih rizika i
 - osiguranje kućanstva (osobne linije), koje pruža zaštitu osobnih rizik, tj. pokriva oštećenje imovine, odgovornost i zdravlje individualnih osiguranika.

Unutar svakog od kriterija podjele mogu se identificirati određene vrste osiguranja, koje se također mogu dalje dijeliti na pojedinačne vrste, odnosno podvrste. Osiguravajuće društvo posluje na određenom tržištu, koje može biti tržište u cjelini ili specifičan segment tržišta. To znači da osiguravajuće društvo može biti prisutno na cjelokupnom tržištu osiguranja ili na određenom dijelu tog tržišta te da može nuditi dio ukupne ponude osiguranja ili gotovo sve vrste usluga osiguranja (Barbir, 2004:823). Jedna od vrsta usluga osiguranja je i osiguranje cestovnih motornih vozila.

3.3. Vrste osiguranja cestovnih motornih vozila

Motorna vozila su se pojavila još u industrijskoj eri 19. stoljeća, a njihov razvoj je bio pod velikim utjecajem metalne industrije. Početkom 20. stoljeća, između 1900. i 1920. godine, električni automobili su u Sjedinjenim Američkim Državama bili najzastupljeniji oblik prijevoza. Automobili koji su koristili benzin i naftu tada nisu bili isplativi zbog visokih troškova goriva. Situacija se promijenila kada je u Teksasu otkrivena nafta i započela izgradnja međugradskih cesta, što je učinilo automobile na fosilna goriva ekonomičnijima i praktičnijima od električnih vozila. To je dovelo do masovne proizvodnje automobila s motorom s unutarnjim izgaranjem (Mikulić, 2020:14)

Prva polica osiguranja od automobilske odgovornosti prodana je 1897. godine u Daytonu, a ugovaratelja osiguranja štitila je u slučaju oštećenja njegova vozila, ozljede ili smrti osobe. Osiguranje motornih vozila od požara i krađe pojavilo se prvi put 1902. godine. Godine 1912.

osiguravajuće tvrtke počele su kombinirati osiguranje za imovinu, odgovornost i osiguranje od požara za motorna vozila u jednu policu (Hamzić, 2016:139).

U današnje se vrijeme mogu razlikovati dvije osnovne vrste osiguranja cestovnih vozila, a to su obvezno i dobrovoljno. U slučaju zakonske obveze osiguranja cestovnih vozila, riječ je o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti.

3.3.1. Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti

Općenito, obvezno osiguranje odgovornosti uvodi se radi zaštite društva od određenih rizika kada postoji opći interes. Prilikom određivanja obveznog osiguranja uzimaju se u obzir broj ljudi koji bi mogli biti ugroženi nekom djelatnošću ili stvarima i visina mogućih šteta (Atlija, 2016:40).

Osiguranje od odgovornosti danas ima značajnu ulogu u svakom modernom društvu. Ova važnost može se pripisati mnogim pozitivnim učincima koje osiguranje od odgovornosti donosi svojim djelovanjem, posebno u području odštetnog prava (Matić, 2017:1018). Osiguranje od automobilske odgovornosti dužan je sklopiti svaki vlasnik vozila, a čijom se uporabom može nanijeti šteta trećim osobama zbog smrti, tjelesne ozljede, narušavanja zdravlja te uništenja ili oštećenja stvari (Erceg, 2021:11).

Obvezno osiguranje od odgovornosti za štete uzrokovane uporabom motornog vozila propisano je kao obvezno s ciljem zaštite cestovnih prometnih nezgoda. Od prvih propisa koji su nametnuli vozačima/vlasnicima/korisnicima motornih vozila obvezu sklapanja ugovora o osiguranju od automobilske odgovornosti, pa do danas nije nađeno učinkovitije sredstvo zaštite oštećenih u cestovnom prometu (Ćurković, 2019:38).

Jedna od specifičnosti automobilske osiguranja je da ono osigurava osiguranika od odgovornosti. Predmet osiguranja je pravne prirode, za razliku od osiguranja imovine gdje je predmet osiguranja fizički objekt. Osiguravatelj ne preuzima obvezu nadoknade štete izravno oštećeniku jer isti nije ugovorna stranka u ugovoru o osiguranju. Umjesto toga, osiguravatelj se obvezuje pokriti financijske posljedice štete koju je prouzročio osiguranik. Osiguravatelj neće izravno nadoknađivati štetu oštećeniku temeljem izvanugovorne odgovornosti, već će isplatiti osigurninu prema ugovoru o osiguranju sklopljenom s osiguranikom (Atlija, 2016:40).

Zakonom su propisane situacije u kojima osiguranik nema pravo na naknadu štete. Primjerice, pravo na naknadu štete nema vozač vozila kojim je prouzročena šteta, kao ni njegovi srodnici i druge fizičke ili pravne osobe u vezi sa štetom zbog smrti ili tjelesne ozljede vozača. Također, pravo na naknadu štete na stvarima nema ni vlasnik, suvlasnik, zajednički vlasnik niti bilo koji drugi korisnik vozila kojim je prouzročena šteta, ako vozač nije koristio vozilo u skladu s namjenom, ako nije imao važeću vozačku dozvolu odgovarajuće kategorije (osim u slučaju vožnje poduke uz poštivanje propisa), ako je vozač bio pod utjecajem alkohola iznad dopuštene granice, droga ili psihoaktivnih tvari, ili ako je odbio testiranje na alkohol i droge te ako je napustio mjesto nesreće prije nego što je ispunio zakonske obveze, itd. (Zakon o osiguranju, 2022).

Cijena, odnosno premija osiguranja, ovisna je o različitim čimbenicima. Među njima su zona registracijske oznake, godina proizvodnje vozila, snaga vozila izražena u kW, broj sjedala u vozilu, godište vozača te bonus ili malus (<https://www.sava-osiguranje.hr/hr-hr/osiguranje-online-webshop/informativni-izracun-cijena-i-kupnja-osiguranja-vozila-online/>).

Sustav bonusa i malusa određuje visinu premije osiguranja na temelju šteta prijavljenih u prethodnim godinama osiguranja. Ako osiguranik u proteklom razdoblju nije imao prijavljene štete, ostvaruje pravo na nižu premiju osiguranja, što se naziva bonus. S druge strane, osiguranik koji je imao jedan ili više štetnih događaja mora platiti veću premiju osiguranja od osnovne, što se naziva malus. Ovaj sustav nagrađuje vozače bez prijavljenih šteta smanjenjem premije, dok vozači s prijavljenim štetama plaćaju više (<https://www.uniqa.hr/fizicke-osobe/blog/zasto-je-autoosiguranje-obvezno-i-kako-ga-ugovoriti/cesta-pitanja/sto-je-bonus-a-sto-malus-i-kako-se-odredjuju/1548>).

Osiguranik ima pravo odabrati društvo, odnosno instituciju u kojoj će ugovoriti obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti. Ponuda, pogodnosti, uvjeti i premije osiguranja mogu se značajno razlikovati od društva do društva. Za slučajeve kada vlasnici vozila nisu sklopili obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti, propisane su novčane kazne.

3.3.2. Dobrovoljno osiguranje cestovnih motornih vozila

Uz kasko osiguranje, koje će biti obrađeno u zasebnom poglavlju, pod dobrovoljnim osiguranjem cestovnih motornih vozila mogu se smatrati sve one pogodnosti koje vozači ugovaraju uz obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti. One se često nazivaju i dopunsko osiguranje.

Moguće je dodatno ugovoriti osiguranje vozača i putnika u vozilu od posljedica nesretnog slučaja s pokrićem za slučaj smrti i trajnog invaliditeta te zaštitu bonusa koja štiti stečeni premijski stupanj kako se ne bi izgubio u slučaju štete te pomoć na cesti, s mogućnošću izbora između različitih paketa (<https://www.groupama.hr/proizvodi/nezivotna-osiguranja/obvezno-osiguranje-od-automobilske-odgovornosti/949>).

Također je moguće ugovoriti i dopunsko pokriće kojim osiguravatelj nadoknađuje štetu zbog tjelesnih ozljeda koje je u prometnoj nesreći tijekom vožnje pretrpio ovlaštenu vozač vozila koji je naveden u polici osiguranja. Određena društva za osiguranja i institucije nude i mogućnost ugovaranja pravne zaštite, odnosno obrane u kaznenopravnim postupcima, prekršajnim postupcima te postupcima vezanim uz gubitak vozačke dozvole (<https://www.sava-osiguranje.hr/hr-hr/osiguranje-online-webshop/informativni-izracun-cijena-i-kupnja-osiguranja-vozila-online/>).

Nemaju svi subjekti u ponudi sve opcije dobrovoljnog, odnosno dopunskog osiguranja. Kako je prethodno utvrđeno, ponuda obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti razlikuje se po različitim elementima kao što su premije, bonusi, mogućnosti plaćanja na rate i dr. Iz toga proizlazi važnost proučavanja ponude obveznog i dobrovoljnog osiguranja prije nego što se vlasnik ili korisnik vozila odluče za neku od opcija.

4. SPECIFIČNOSTI KASKO OSIGURANJA CESTOVNIH MOTORNIH VOZILA

Kako se moglo uvidjeti na kraju prošlog poglavlja, kasko osiguranja jedna je od vrsta osiguranja cestovnih motornih vozila. Ovo osiguranje ugovara se na dobrovoljnoj osnovi, što znači da za razliku od osiguranja od automobilske odgovornosti ne postoji zakonska obveza ugovaranja. Radi se, stoga, o jednoj specifičnoj vrsti osiguranja.

4.1. Pojam i definicije kasko osiguranja

Prometne nezgode su česte i svatko može doživjeti trenutak nepažnje dovoljan da ošteti cestovno motorno vozilo te izazove financijske gubitke. Prirodne nepogode također predstavljaju ozbiljnu ugrozu pa vozilo koje nije garažirano uvijek može biti oštećeno uslijed vremenske nepogode. Vozilo može biti oštećeno i na parkiralištu od strane drugog vozila. Ako se tome pridoda mogućnost krađe ili provale, razbijenog vjetrobranskog stakla zbog kamenčića ili zlonamjernog susjeda koji limariju ogrebe ključevima, postaje jasno da je razumno zaštititi automobil (<https://www.uniqa.hr/vodic-kroz-kasko-osiguranje/4172>). Kasko osiguranje predstavlja zaštitu od tih, ali i drugih rizika.

Kasko osiguranje odnosi se na to da se osiguravatelj ugovorom obvezuje nadoknaditi materijalne štete na osiguranom vozilu te drugim predmetima u i na vozilu koje nastanu uslijed pokrivenih rizika. S druge strane, ugovaratelj osiguranja preuzima obvezu plaćanja premije osiguravatelju (Suknaić, 2010:71).

Ovaj tip osiguranja vjerojatno je najpoznatiji pojam u svijetu autoosiguranja. Riječ je o osiguranju koje pokriva štetu koja nastane na cestovnom motornom vozilu uslijed prometne nezgode i događaja, a za razliku od obveznog osiguranja od automobilske odgovornosti, pokriva štetu i ako je krivnja na osiguraniku. Također, pokriva oštećenja na vozilu koja su se dogodila izvan prometa, poput pokušaja krađe, provale ili oštećenja uzrokovanih vremenskim nepogodama. Naravno, postoje izuzeci i uvjeti kasko osiguranja kod kojih nije moguće prijaviti i naplatiti štetu. Primjerice, ako je nezgoda izazvana u alkoholiziranom stanju, ako nisu korištene zimske gume kad je to bilo potrebno, ako je šteta izazvana namjerno, itd. (<https://www.laqa.hr/blog/sve-sto-trebate-znati-o-kasko-osiguranju/>).

Punoljetne osobe mogu ugovoriti kasko osiguranje za vlastito, ali i tuđe vozilo. Polica kasko osiguranja ne mora se ugovoriti kod istog osiguravatelja gdje se ugovara i obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti, što znači da se kasko može ugovoriti i nakon registracije cestovnog motornog vozila (<https://www.uniqa.hr/vodic-kroz-kasko-osiguranje/4172>). Jasno je kako ova vrsta osiguranja predstavlja višu razinu zaštite cestovnog motornog vozila. Kao i druge vrste osiguranja, i ova je imala svoj povijesni razvoj.

4.2. Povijesni razvoj kasko osiguranja

Riječ kasko potječe iz španjolskog jezika, gdje označava praznu lađu ili trup broda. U tom kontekstu, kasko osiguranje se može shvatiti kao osiguranje transportnih sredstava, s izuzetkom tereta koji se prevozi (Suknaić, 2010:71). Kasko osiguranje se razvilo iz najstarije vrste osiguranja, osiguranja plovila.

Korijeni kasko osiguranja mogu se pronaći u kladenju, koje je bilo omiljena zabava engleskih brodovlasnika u 16. stoljeću. Brodski prijevoz stoljećima bio jedini način prijevoza većih količina raznovrsne robe. Prirodne nepogode činile su dolazak broda s teretom u određenu luku velikim i neizvjesnim poduhvatom. Gubitak tereta ili cijelog broda bio bi značajan financijski udarac za brodovlasnike, a takav rizik je bio iznimno visok. Zbog toga su brodovlasnici došli na ideju kladenja kako njihov vlastiti brod s teretom neće stići na odredište, kako bi, u slučaju nesreće, barem dobili neku kompenzaciju od dobivene oklade. Ova vrsta kladenja brzo se proširila, posebno u Engleskoj, tadašnjoj pomorskoj sili, gdje su se pojavili pojedinci, grupe i društva koja su ta kladenja usvojila kao svoju temeljnu djelatnost (Potkonjak, 2018).

Automobilsko kasko osiguranje ima povijest staru oko 100 godina. Iako su se karakteristike ove vrste osiguranja s vremenom mijenjale te su se razvile i različite vrste, jedno je ostalo nepromijenjeno, a to je da je i danas riječ o dobrovoljnom osiguranju, bez obzira što pruža najpotpuniju moguću osiguravateljsku zaštitu za automobil (<https://iandgbrokers.com/en/news/facts-about-auto-casco-insurance-around-the-world>).

Kasko osiguranje postalo je sve popularnije jer su vozači postali svjesni prednosti i financijske zaštite koju pruža (<https://www.ptolemus.com/what-is-casco-insurance/>). Zsigurno je potreba za kasko osiguranjem, odnosno takvom vrste zaštite, rasla i intenziviranjem prometa, rastom broja vozila na cesti, razvojem prometne infrastrukture, nepredvidljivošću vremenskih uvjeta i

sl. Osim toga, moderni automobili posjeduju sve više vrijedne opreme, čiji popravci mogu biti vrlo skupi. I takvi čimbenici zasigurno su imali utjecaj na razvoj i ponudu kasko osiguranja.

Bez obzira na to što ova vrsta osiguranja nije nova i unatoč vlastitim fazama formiranja i razvoja u nacionalnom zakonodavstvu te modernom građanskom pravu, u literaturi se relativno malo pažnje pridodaje kasko osiguranju (Kulyna, 2013). Ni u današnje vrijeme istraživanja o pojedinim aspektima kasko osiguranja, kao što su čimbenici koji utječu na odabir automobilske kasko osiguranja, nisu brojna.

4.3. Karakteristike i vrste kasko osiguranja

Neke od karakteristika kasko osiguranja razvidne su iz definicija ove vrste osiguranja; kasko osiguranje pripada u neživotna osiguranja te je riječ o dobrovoljnom osiguranju. Jedna od osnovnih karakteristika kasko osiguranja je pružanje dodatne razine zaštite od rizika za vlasnike cestovnih motornih vozila. Ipak dodatna razina zaštite vrlo je širok pojam i korisno je proučiti koje rizike određene vrste kasko osiguranja pokrivaju, a koje ne.

Uvjeti kasko osiguranja osobnih vozila značajno se razlikuju među osiguravajućim društvima, no u praksi se često više pažnje pridaje cijeni kasko osiguranja nego samim uvjetima. Većina osiguranika pita se što kasko osiguranje pokriva, dok rijetki postavljaju pitanje što nije pokriveno (Potkonjak, 2018).

Pri odabiru kasko osiguranja osiguranik treba odlučiti od kakvih se rizika točno želi zaštititi, što je često vezano i uz vrijednost automobila. Osim toga, treba odlučiti koliko je spreman izdvajati za kasko osiguranje. Kasko osiguranje može se podijeliti na (<https://www.wiener.ba/blog/obavezno-procitati-sta-je-auto-kasko-osiguranje-zasto-ga-je-korisno-imati/>):

1. potpuno kasko osiguranje
2. djelomično kasko osiguranje
3. dopunsko kasko osiguranje

Potpuno (ili puno) kasko osiguranje pruža zaštitu od svih rizika koji mogu uzrokovati štetu, uništenje ili nestanak osiguranog vozila, a na način kako je to navedeno u uvjetima osiguranja (ugovoru o osiguranju) (<https://www.wiener.ba/blog/obavezno-procitati-sta-je-auto-kasko-osiguranje-zasto-ga-je-korisno-imati/>). To znači da nisu pokriveni apsolutno svi rizici koji se

mogu pojaviti. Postoji više od dvadeset rizika ili šteta koje se relativno lako mogu dogoditi, a koje ne moraju biti pokrivena ni jednom vrstom kasko osiguranja niti njihovom kombinacijom. Osiguravatelj se može ograđivati od nadoknade šteta i troškova prouzročenih rizicima koji su obuhvaćeni punim, dopunskim ili djelomičnim kasko osiguranjem ako su nastali, primjerice, zbog smrzavanja tekućine u hladnjaku ili motoru, gubitka ulja iz motora, diferencijala i mjenjača ili gubitka tekućine za hlađenje (Potkonjak, 2018).

Iz osiguravateljskog pokrića mogu biti isključene i štete uzrokovane ratom i ratnim događanjima, koje su izravna posljedica neprijateljskih postupaka jedne države prema drugoj, kao i događaji izazvani ratnim stanjem, do kojih ne bi došlo da nije bilo rata. Nije nužno da rat bude formalno objavljen da bi se šteta smatrala ratnom. Mogu biti isključene i štete nastale zbog nemira izazvanih političkim, socijalnim ili drugim razlozima, poput revolucije, terorizma, terorističkih akata, građanskog rata i nemira, štrajkova, pobuna, demonstracija, konfiskacije, rekvizicije i sličnih događaja (https://crosig.hr/media/uvjeti_za_osiguranje_automobilskog_kaska.pdf).

Također, često nisu pokrivena niti štete uzrokovane probušanjem ili pucanjem guma, oštećenjem kotača zbog vožnje s praznom gumom, nedovoljnim podmazivanjem, manjkom vode u hladnjaku i sličnim problemima, kao ni za štete nastale korištenjem vozila na cestama koje su zatvorene za promet. Neka osiguravajuća društva jasno navode da ni potpuno ni dopunsko kasko osiguranje ne pokriva štete uzrokovane korištenjem vozila bez propisane zimske opreme, sukladno zakonima države u kojoj se dogodio osigurani slučaj, osim ako šteta nije povezana s uvjetima na cesti (Potkonjak, 2018).

Različita društva, naravno, imaju i različite uvjete po kojima se određene štete priznaju. Određena društva priznaju štete ukoliko je vozaču izmjerena količina krvi u organizmu manja od 0,5 g/kg, dok druga pak štete ne priznaju ukoliko je izmjerena i najmanja količina alkohola u krvi (https://www.hanfa.hr/media/b4jbvbib/tablica-kasko-uvjeti_ne_15112021.pdf).

Iznesena tematika upućuje na važnost informiranja o rizicima i štetama koji jesu i koji nisu pokriveni osiguranjem. Zbog toga, potencijalni ugovaratelj kasko osiguranja treba dobro razmisliti od kojih se šteta želi osigurati te ispitati nudi li određeno društvo za osiguranje pokriće tih šteta. Osim toga, važno je proučiti i način prijave i procjene štete. Pojedina osiguravajuća društva posjeduju samostalne procjeniteljske službe, dok druga za tu svrhu

koriste vanjske usluge. Korisno je i proučiti posjeduje li osiguravatelj u ponudi određene postprodajne usluge, kao što su usluge savjetovanja i podrške, jednostavno produljenje osiguranja, digitalne usluge, programi lojalnosti i slično.

Potencijalni osiguranici trebaju obratiti pažnju na nekoliko ključnih stvari u vezi s postupkom procjene i naknade štete od strane osiguravajućih društava. Procjena šteta od strane zaposlenika osiguravatelja može (ali i ne mora) biti pristrana, a također može i značajno produžiti vrijeme potrebno za rješavanje zahtjeva. Također, trebaju biti oprezni kod ponuda izvansudskih nagodbi koje često nude iznose znatno niže od stvarne štete, bez uključenog PDV-a. Usmjeravanje popravka vozila u servise koji nisu po izboru osiguranika može dovesti do problema s kvalitetom ili preferencijama popravka. Dodatno, dugotrajno odgađanje plaćanja nespornog dijela štete ili neplaćanje računa za popravke u cijelosti može uzrokovati financijske poteškoće. Također, treba obratiti pažnju na situacije kada osiguravatelj izbjegava pokriti troškove zamjenskog vozila ili naknadu za umanjenu vrijednost vozila, što može biti značajan financijski gubitak za osiguranika (Bota, 2023).

Potpuno kasko osiguranje najčešće ugovaraju vlasnici novih cestovnih vozila, što je razumljivo s obzirom da popravak novog vozila može biti financijski izdašan, čak ako je riječ i o naoko manjem oštećenju ili nezgodi (<https://www.wiener.hr/vrste-i-specificnosti-kasko-osiguranja.aspx>). Dok potpuno kasko osiguranje pokriva sve štete sukladno uvjetima osiguranja (no ne i sve moguće štete i rizike koji mogu nastupiti), djelomično kasko osiguranje služi za pokriće štete samo za određene događaje ili rizike. Djelomično kasko osiguranje može se zaključiti prema kombinaciji koja odgovara potrebama korisnika. Premija takvog osiguranja niža je od premije potpunog kasko osiguranja (<https://www.wiener.ba/blog/obavezno-procitati-sta-je-auto-kasko-osiguranje-zasto-ga-je-korisno-imati/>). Ukoliko ugovaratelj želi pokriće od određenih šteta prema osobnom izboru, ugovorit će djelomično kasko osiguranje. Djelomično kasko osiguranje u najvećem broju slučajeva odnosi se na kombinaciju čestih rizika koji mogu nastupiti, odnosno, na one rizike koji se u praksi češće javljaju. To su rizici poput naleta na divljač, rizici od elementarnih nepogoda, oštećenja svjetala i zrcala i dr. (<https://www.wiener.hr/kasko-osiguranje.aspx>).

Uz potpuno kasko osiguranje moguće je ugovoriti i određena dopunska pokrića, kao i u slučaju osiguranja od automobilske odgovornosti. Ono može uključivati osiguranje od nezgode koja

rezultira smrću ili trajnim invaliditetom, pružanje pomoći na cesti i automobilske asistencije, osiguranje od krađa i sl. (<https://www.wiener.hr/vrste-i-specificnosti-kasko-osiguranja.aspx>).

Kao i kod obveznog osiguranja vozila, cijena police kasko osiguranja određuje se prema karakteristikama vozila i vozača. Ukratko, cijena police se temelji na procjeni vjerojatnosti isplate naknade. Na tu procjenu utječu starost vozila, marka, snaga i ostale tehničke specifikacije, kao i dob, iskustvo i povijest nezgoda vozača (<https://www.laqa.hr/blog/sve-sto-trebate-znati-o-kasko-osiguranju/>).

Odabir vrste kasko osiguranja, kao i konkretnog ponuditelja ove vrste osiguranja, ovisan je o različitim čimbenicima, koji će biti i predmetom vlastitog istraživanja. Neki od njih su cijena police kasko osiguranja, sigurnost isplate i pokrivanje šteta, posjedovanje vlastite procjeniteljske službe te dostupnost postprodajnih usluga.

5. ANALIZA TRŽIŠTA KASKO OSIGURANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ

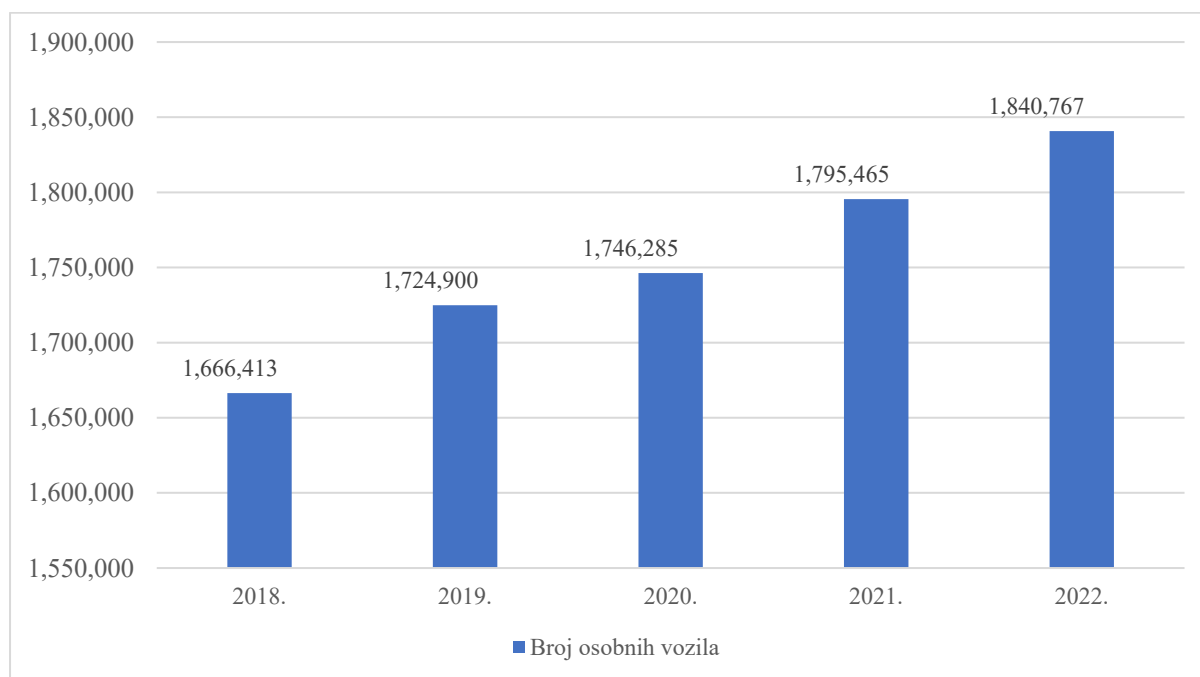
U empirijskom dijelu rada napravljena je analiza tržišta kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj. Analizirane varijable uključivale su ukupan broj registriranih vozila, broj vozila na tisuću stanovnika, udio premije kasko osiguranja u ukupnoj premiji te osiguravajuća društva u kojima postoji mogućnost ugovaranja police kasko osiguranja. Korišteni su službeni podaci Hrvatskog ureda za osiguranje.

U primarnom istraživanju analizirani su dob i spol ispitanika, posjedovanje osobnog automobila, jesu li korisnici ili vlasnici vozila, starost vozila kao i posjedovanje police kasko osiguranja, čimbenici koji su utjecali na odabir osiguravajućeg društva te da li je ispitanik imao štetu po polici osiguranja i njegovo zadovoljstvo svotom odštete i rokovima isplate kod ispitanika koji su imali štetu.

5.1. Ukupan broj registriranih osobnih vozila

Grafikonom 1. prikazan je ukupan broj registriranih osobnih vozila u razdoblju 2018.-2022. Zamjetan je trend konstantnog povećanja broja registriranih vozila. U odnosu na 2018. godinu, u 2022. godini registrirano je 174.354 više osobnih motornih vozila.

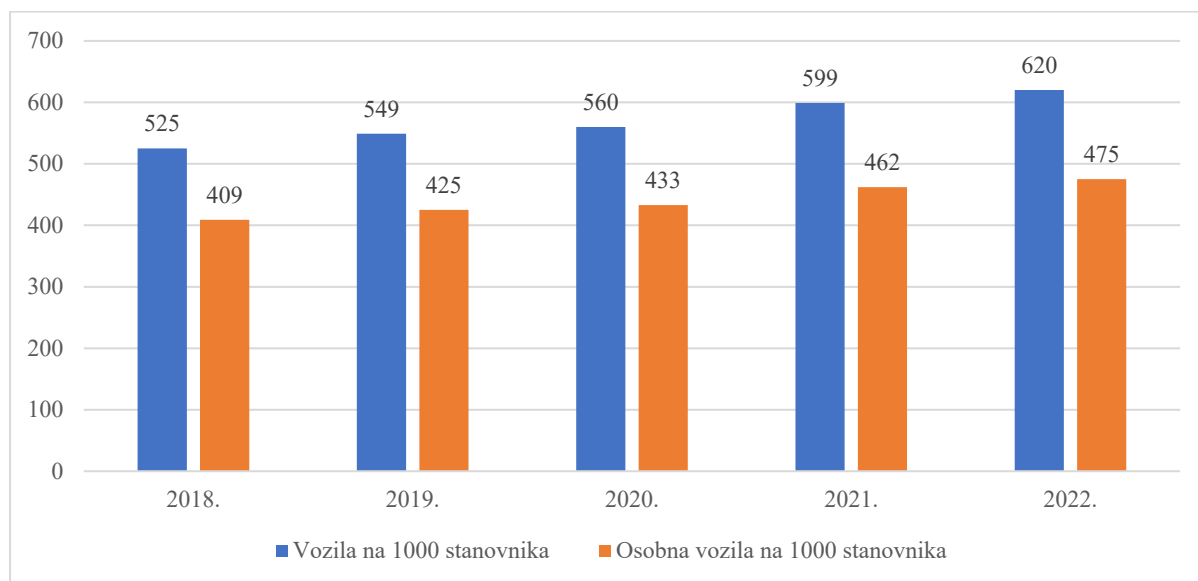
Grafikon 1. Broj registriranih osobnih vozila u Republici Hrvatskoj u razdoblju 2018.-2022.



Izvor: samostalna obrada prema: Hrvatski ured za osiguranje (2023:27)

S obzirom da je već dugi niz godina u Hrvatskoj prisutan trend pada broja stanovnika te trend iseljjenja mladog stanovništva, uz trend povećanja broja registriranih vozila, za pretpostaviti je da se i prosječan broj vozila na 1.000 stanovnika povećava.

Grafikon 2. Vozila na 1.000 stanovnika u Republici Hrvatskoj u razdoblju 2018.-2022.



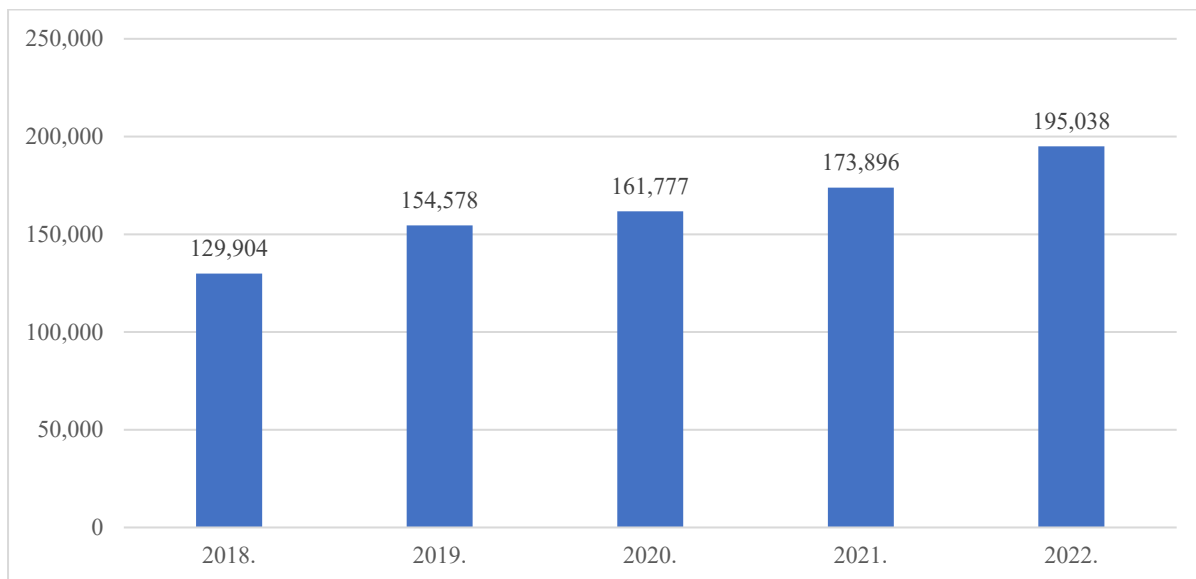
Izvor: samostalna obrada prema: Hrvatski ured za osiguranje (2023:22)

Ukupan broj registriranih vozila se 2022. godine u odnosu na 2018. godinu povećao za čak 95, dok se broj osobnih vozila na 1.000 stanovnika u istom razdoblju povećao za 66. Imajući to na umu, za očekivati je da su se povećali i bruto zaračunata premija kasko osiguranja te njen udio u ukupno zaračunatoj premiji.

5.2. Udio premije kasko osiguranja u ukupnoj premiji

Kretanje zaračunate bruto premije kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj u razdoblju 2018.-2022. prikazano je grafikonom 3. Prethodno postavljena pretpostavka o povećanju zaračunate bruto premije pokazala se točnom jer se svake godine dogodilo povećanje zaračunate bruto premije kasko osiguranja.

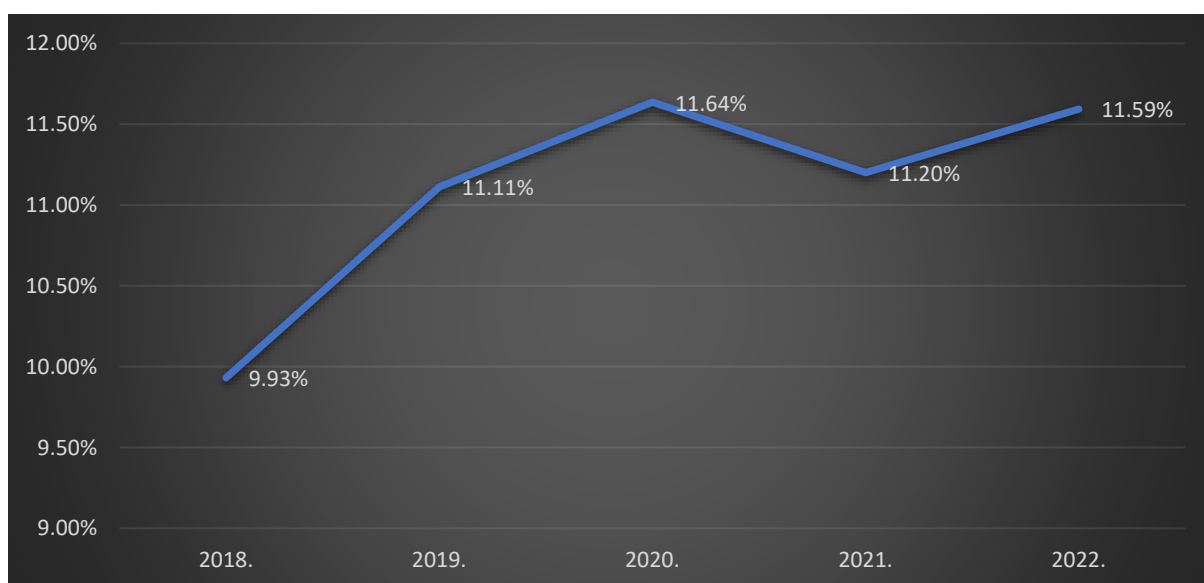
Grafikon 3. Zaračunata bruto premija kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj u razdoblju 2018.-2022. (u mil. EUR)



Izvor: samostalna obrada prema: Hrvatski ured za osiguranje (2023)

U odnosu na početnu godinu, 2022. godinu zaračunata bruto premija bila je veća za čak 65.1 milijuna eura. Narednim grafikonom prikazan je udio ove vrste premije u ukupno zaračunatoj bruto premiji u istom razdoblju.

Grafikon 4. Udio bruto zaračunate premije kasko osiguranja u ukupnoj bruto zaračunatoj premiji u Republici Hrvatskoj u razdoblju 2018.-2022.



Izvor: samostalna obrada prema: Hrvatski ured za osiguranje (2023)

Bruto zaračunata premija kasko osiguranja povećavala se svake godine, izuzev 2021. godine kada se dogodio pad s 11,64% na 11,20%. Taj pad rezultat je povećanja bruto premija drugih vrsta osiguranja, što je pak rezultat negativnih gospodarskih čimbenika i kretanja uzrokovanih pandemijom bolesti COVID-19. Generalno, može se zaključiti kako premija kod ove vrste osiguranja ima relativno značajan udio u ukupno zaračunatoj premiji, ali, ipak ne nije među najznačajnijim vrstama osiguranja.

5.3. Osiguravajuća društva koja u ponudi imaju kasko osiguranje

Prema podacima za 2022. godinu, u Republici Hrvatskoj ukupno je deset društava nudilo ovu vrstu osiguranja. Kako je utvrđeno, uvjeti osiguranja razlikuju se ovisno o osiguravajućem društvu, a ovise i o različitim čimbenicima vezanim uz vozilo i vozača. Tablicom 1. prikazan je pregled društava za osiguranje u kojima postoji mogućnost ugovaranja police kasko osiguranja te njihov udio u zaračunatoj bruto premiji ove vrste osiguranja.

Tablica 1. Društva koja u ponudi imaju kasko osiguranje u Republici Hrvatskoj u 2022. godini

| Društvo za osiguranje | Udio u ukupno zaračunatoj bruto premiji (u %) |
|------------------------------|--|
| ADRIATIC osiguranje d.d. | 13,11 |
| ALLIANZ Hrvatska d.d. | 9,89 |
| CROATIA osiguranje d.d. | 25,55 |
| EUROHERC osiguranje d.d. | 22,08 |
| GENERALI osiguranje d.d. | 6,66 |
| GRAWE Hrvatska d.d. | 2,51 |
| HOK osiguranje d.d. | 4,96 |
| TRIGLAV osiguranje d.d. | 5,76 |
| UNIQA osiguranje d.d. | 4,32 |
| WIENER osiguranje VIG d.d. | 5,16 |

Izvor: samostalna obrada prema: Hrvatski ured za osiguranje (2023:40)

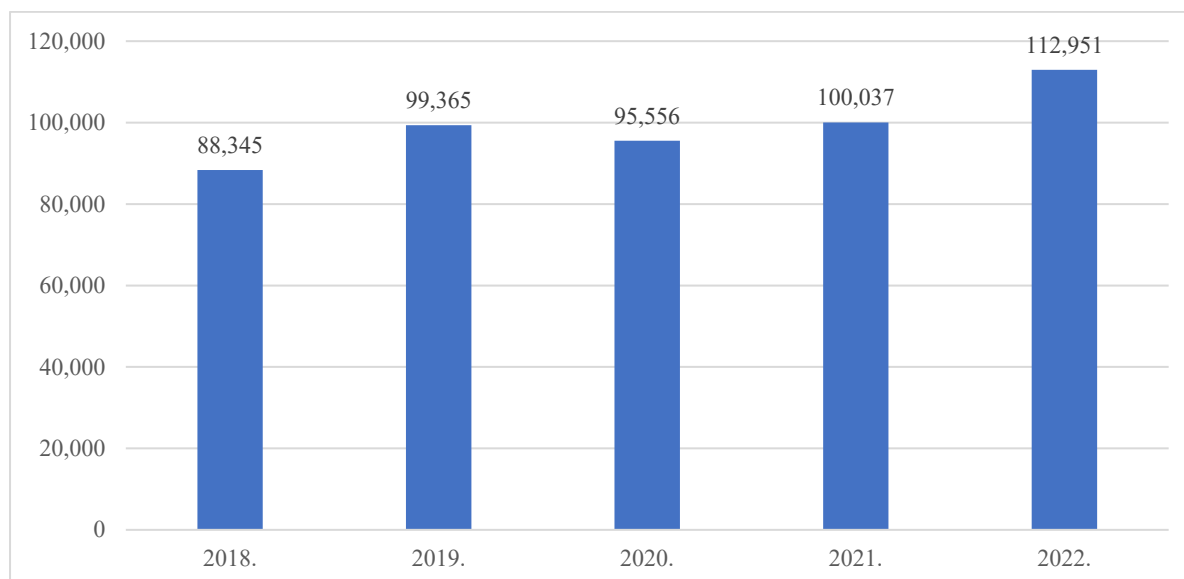
Prema iznesenim podacima, dva društva prednjače u zaračunatoj bruto premiji, a može se utvrditi da je to i svojevrsni pokazatelj tržišnog udjela. Na prvom mjestu s 25,5% nalazi se

Croatia Osiguranje, a na drugom mjestu s 22,08% udjela nalazi se Euroherc osiguranje. Treće društvo po visini zaračunate bruto premije kasko osiguranja je Adriatic osiguranje s 13,1%. Zanimljivo je kako ta tri društva imaju udio od preko 60% zaračunate bruto premije kasko osiguranja na tržištu.

5.4. Isplaćene štete

Grafikonom 5. prikazana je visina isplaćenih šteta iz kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj u razdoblju 2018.-2022. Odabran je pokazatelj iz naslova poglavlja, no postoje i drugi pokazatelji vezani uz štete kao što su broj prijavljenih šteta, broj i visina šteta u pričuvi, broj otklonjenih šteta, broj riješenih šteta te broj šteta u obradi.

Grafikon 5. Visina isplaćenih šteta iz kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj u razdoblju 2018.-2022. (u mil. EUR)



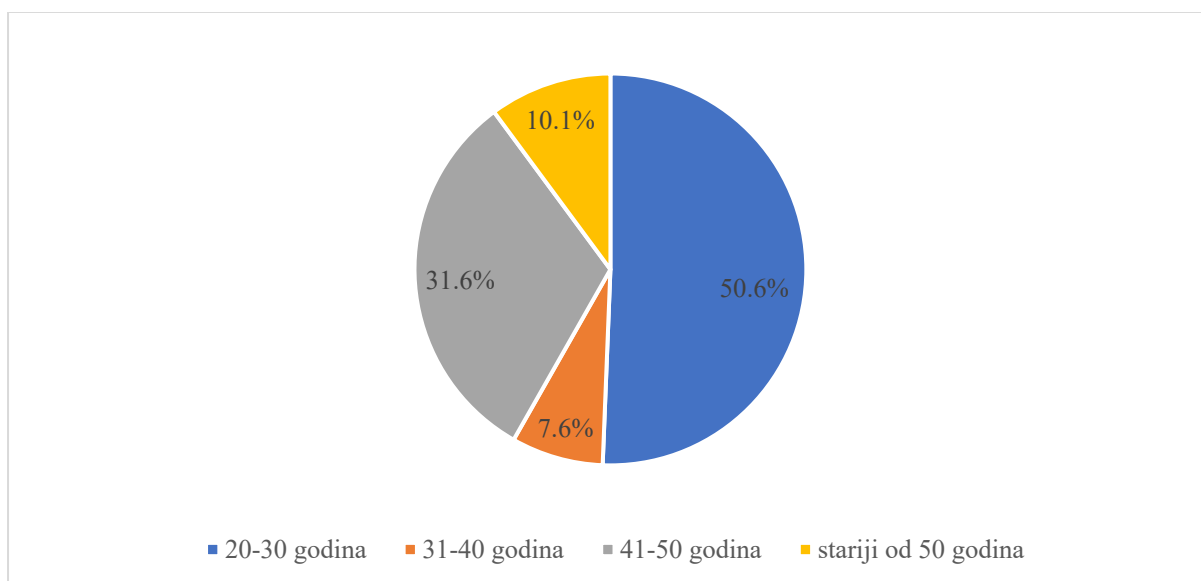
Izvor: samostalna obrada prema: Hrvatski ured za osiguranje (2023:52)

Primjetan je trend povećanja iznosa isplaćenih šteta iz kasko osiguranja, no taj je trend zaustavljen 2020. godine. Pad u visini isplaćenih šteta moguće je objasniti restrikcijama u transportu, obavljanju gospodarske djelatnosti te slobodnom kretanju zbog pandemije bolesti COVID-19. Nakon 2020. godine iznosi isplaćenih šteta nastavljaju se povećati, a najviši je iznos zabilježen 2022. godine. U odnosu na početnu 2018. godinu, u 2022. godini isplaćeno je oko 24,5 milijuna eura više šteta.

5.5. Rezultati empirijskog istraživanja

Za potrebe ovog diplomskog rada provedeno je i primarno istraživanje čija je svrha bila identifikacija čimbenika koji utječu na odabir kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj. Istraživanje je provedeno u razdoblju od 3.7.2024.-15.7.2024. Istraživanje je anketnog tipa, a provedeno je putem Google obrasca, distribuiranjem poveznice na anketu. Upitnik je sadržavao ukupno 10 pitanja. U istraživanju sudjelovalo je 79 ispitanika. Prvo su postavljena demografska pitanja vezana uz dob i spol ispitanika. Dob ispitanika prikazuje grafikon 6.

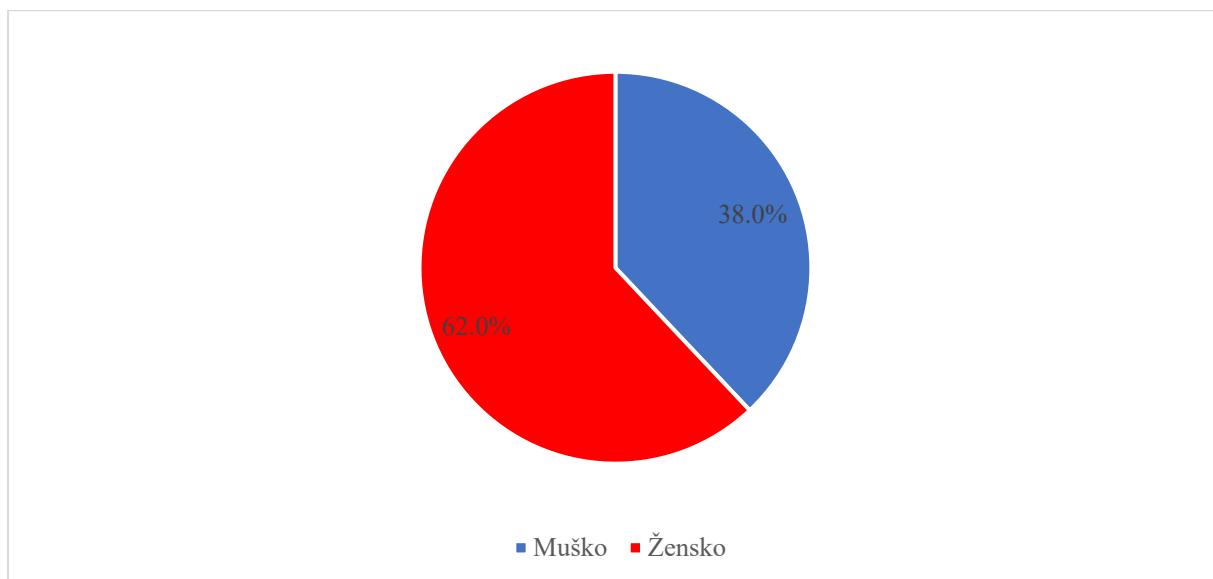
Grafikon 6. Dob ispitanika



Izvor: vlastito istraživanje

Najveći broj ispitanika, 50,6% (40) u dobi je 20-30 godina. Drugi po zastupljenosti, s udjelom od 31,6% (25) ispitanici su u dobi od 41-50 godina. Ukupno je 10,1% (8) ispitanika starijih od 50 godina, a najmanje je, 7,6% (6) ispitanika u dobi od 31-40 godina. Promatrajući dobne skupine, zaključuje se kako su anketi podjednako pristupili mlađi i stariji ispitanici. Sljedeće pitanje odnosilo se na spol ispitanika, a narednim grafikonom prikazani su odgovori.

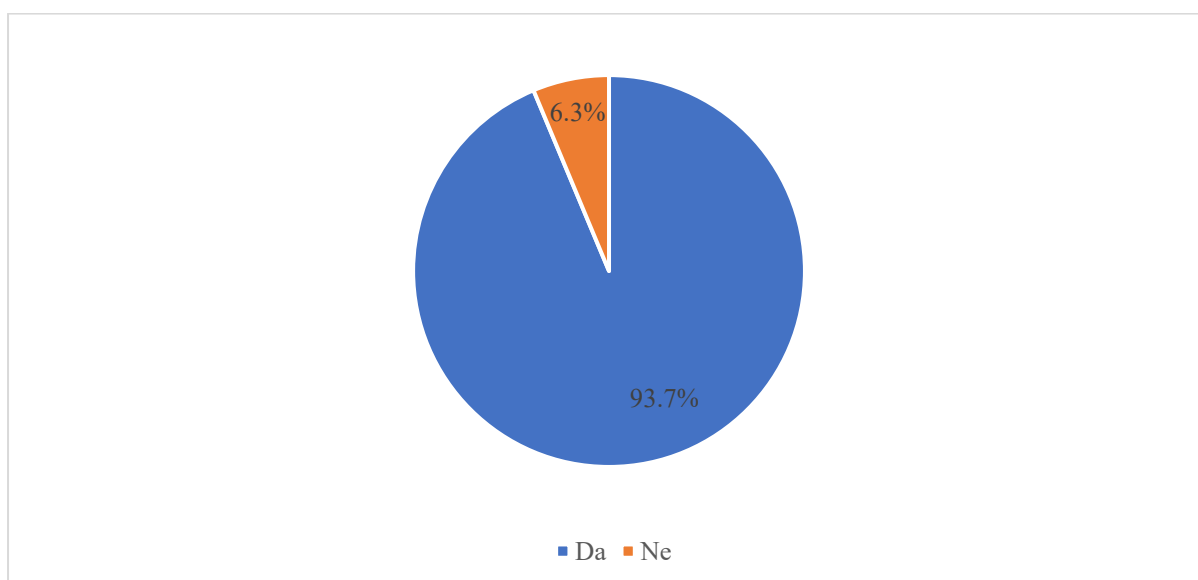
Grafikon 7. Spol ispitanika



Izvor: vlastito istraživanje

Prevladavaju ispitanici ženskog spola, kojih je 62% (49). Muški ispitanici čine 38% (30) ukupnog uzorka. Sljedeće pitanje odnosilo se na posjedovanje osobnog automobila. Ispitanici su upitani posjeduju li osobni automobil. Odgovori su prikazani grafikonom 8.

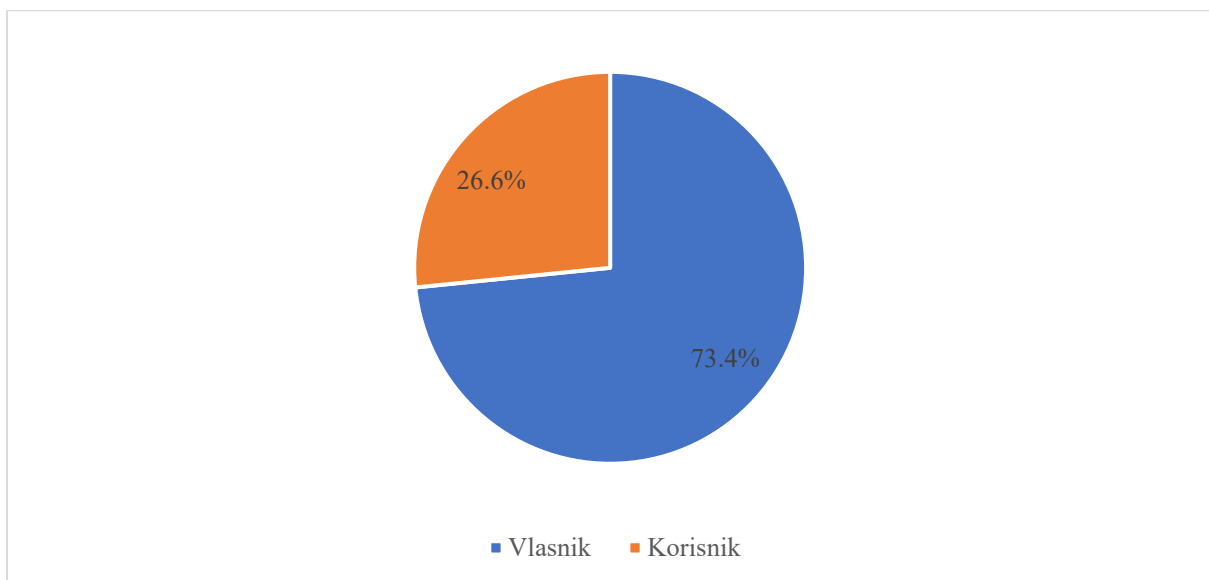
Grafikon 8. Posjedovanje osobnog automobila



Izvor: vlastito istraživanje

Ispitanici u znatnoj mjeri posjeduju osobni automobil. Ukupno je 93,7% (74) ispitanika izjavilo kako posjeduje osobni automobil, dok je 6,3% (5) izjavilo suprotno. Nastavno na ovo pitanje, u sljedećem su pitanju ispitanici upitani jesu li vlasnici ili korisnici osobnog automobila.

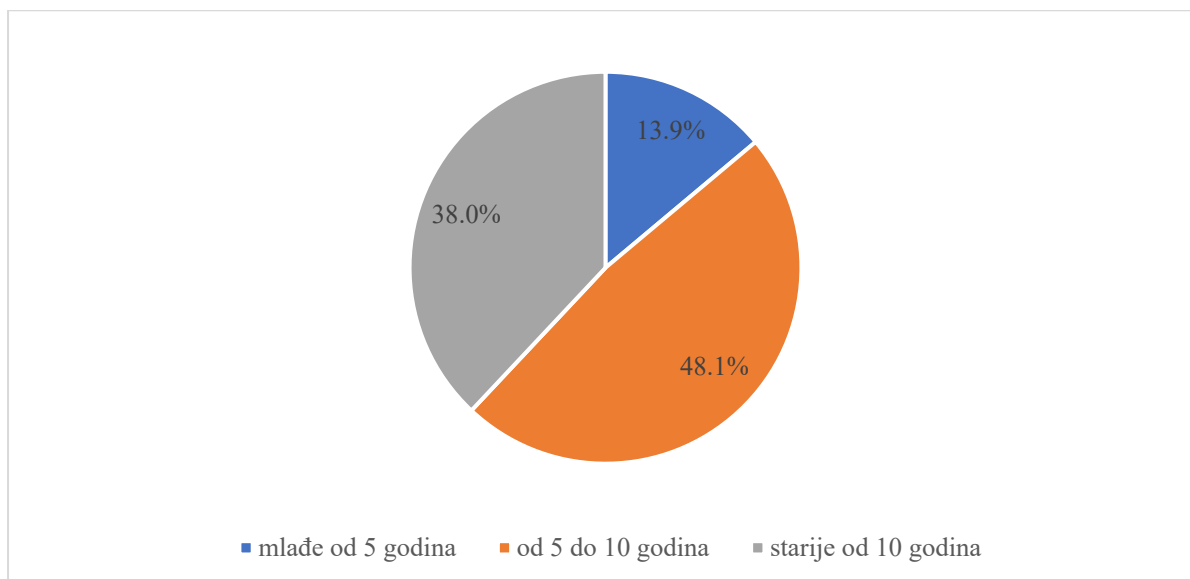
Grafikon 9. Vlasnici i korisnici osobnog automobila



Izvor: vlastito istraživanje

Vlasnici osobnih automobila predstavljaju većinu s 73,4% (58) od ukupnog uzorka. Ukupno je 26,6% (21) ispitanika korisnik osobnog automobila. To se može odnositi na korištenje tzv. obiteljskog vozila, primjerice, kada je kao vlasnik upisan jedan supružnik, no vozilo aktivno koristi i drugi supružnik, zatim službeno vozilo dano na korištenje i za osobne potrebe, vozilo u vlasništvu leasing društva i sl. U tom slučaju odluka o odabiru kasko osiguranja može se donositi zajednički. Sljedeće se pitanje odnosilo na starost posjedovanog ili korištenog vozila, a odgovori su prikazani narednim grafikonom.

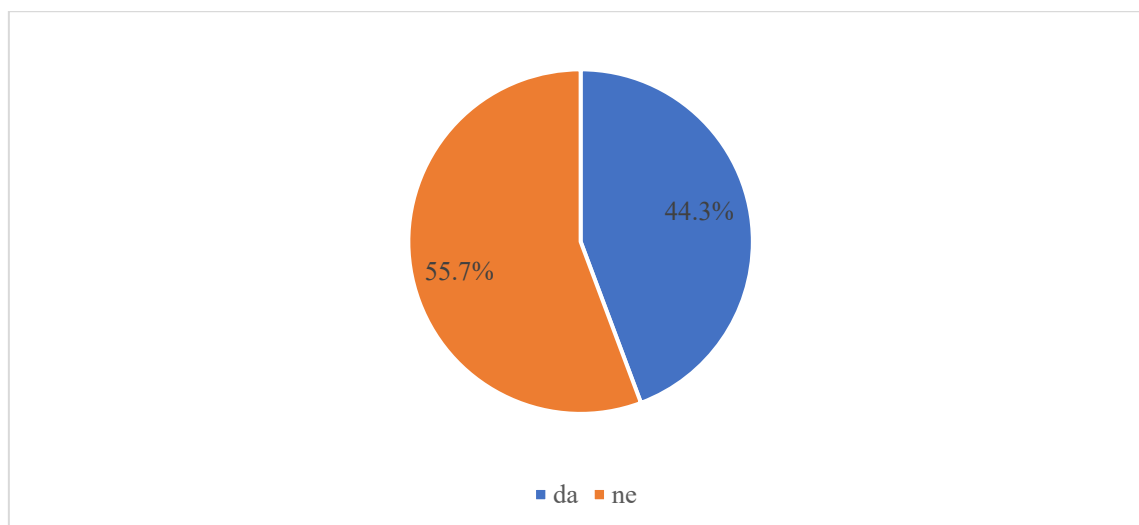
Grafikon 10. Starost posjedovanog ili korištenog osobnog vozila



Izvor: vlastito istraživanje

Od ukupnog uzorka, 48,1% (38) ispitanika posjeduje ili koristi osobno vozila koje je starosti od 5 do 10 godina. Znatno je udio ispitanika koji posjeduje ili koristi vozilo starije od 10 godina, 38,0% (30). Najmanje je ispitanika koji posjeduju ili koriste vozila mlađa od 5 godina, ukupno 13,9% (11) od uzorka. Ispitanici su potom upitani posjeduju li policu automobilske kasko osiguranja. Odgovori ispitanika prikazani su grafikonom 11. U nastavku je nadalje prikazano kako starost vozila utječe na izbor police kasko osiguranja.

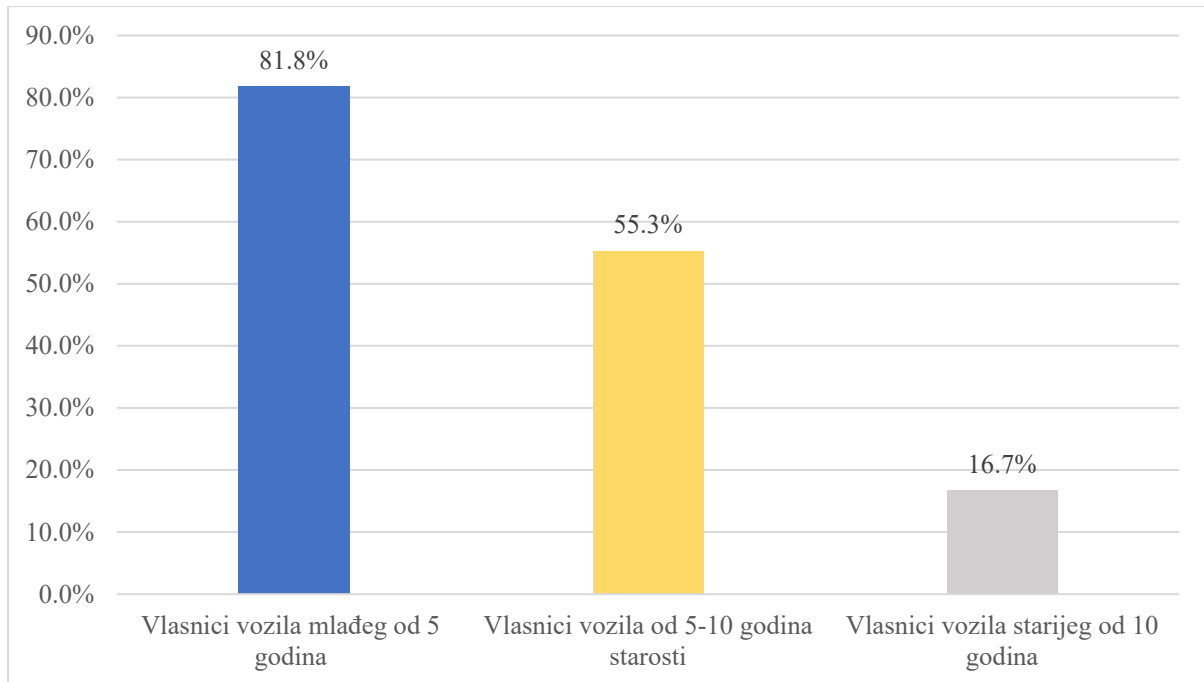
Grafikon 11. Posjedovanje police kasko osiguranja



Izvor: vlastito istraživanje

Od ukupnog uzorka, 55,7% (44) ispitanika ne posjeduje policu kasko osiguranja, dok s druge strane, 44,3% (35) ispitanika posjeduje takvo osiguranje. Odgovori su potom sortirani po kategorijama starosti vozila, što je prikazano grafikonom 11.

Grafikon 12. Posjedovanje police kasko osiguranja prema starosti osobnog vozila



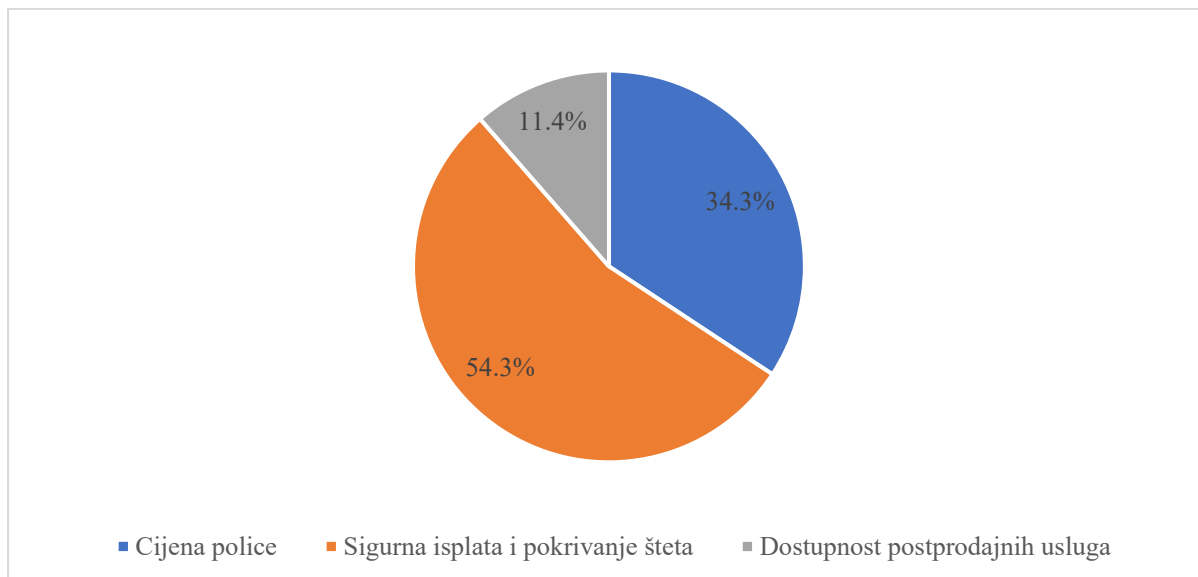
Izvor: vlastito istraživanje

Sukladno teorijskim spoznajama, najviše je vlasnika police kasko osiguranja kod mlađih vozila, odnosno u ovom slučaju, vozila mlađih od 5 godina. Ukupno 81,8% (9 od 11) vlasnika vozila mlađih od 5 godina posjeduje policu kasko osiguranja. Ukupno 55,3% (21 od 38) vlasnika vozila između 5 i 10 godina starosti posjeduje policu kasko osiguranja, stoga se može reći kako u toj skupini ispitanika većina njih posjeduje kasko osiguranje. Sukladno očekivanjima, najmanje je vlasnika police kasko osiguranja u skupini vozila starijih od 10 godina, samo 16,7% (5 od 30). Imajući na umu ove rezultate, opravdano je zaključiti kako na motivaciju za ugovaranje kasko osiguranja utječe starost vozila. U nastavku istraživanja analizirat će se samo odgovori ispitanika koji su izjavili da posjeduju policu kasko osiguranje (N=35).

Ispitanici su trebali navesti čimbenike koji utječu na odabir kasko osiguravajućeg društva. Ponudeni su im sljedeći odgovori: cijena police, sigurna isplata i pokrivanje šteta, posjedovanje

vlastite procjeniteljske službe te dostupnost postprodajnih usluga. Odgovori su prikazani grafikonom 13.

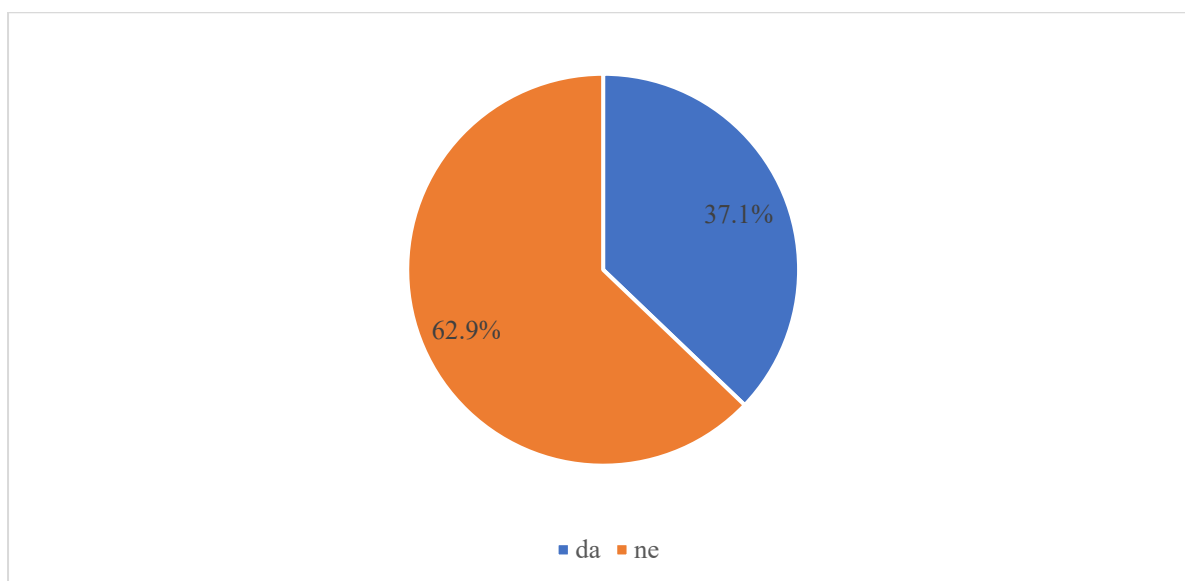
Grafikon 13. Čimbenici koji su utjecali na odabir kasko osiguravajućeg društva



Izvor: vlastito istraživanje

Kod ovog pitanja važno je napomenuti kako su ispitanici imali mogućnost odabira samo jednog odgovora, odnosno onog čimbenika koji je u najvećoj mjeri utjecao na odabir kasko osiguravajućeg društva. Za najveći broj ispitanika, 54,3% (19 od 35) najvažniji čimbenik bila je sigurna isplata i pokrivanje šteta. Cijena police najznačajniji je čimbenik za 34,3% (12 od 35) ispitanika, dok je dostupnost postprodajnih usluga bila najvažnija za 11,4% (4 od 35 ispitanika). Niti jedan ispitanik nije naveo da je posjedovanje vlastite procjeniteljske službe bio najvažniji čimbenik koji je utjecao na odabir kasko osiguravajućeg društva. Ispitanici su potom priupitani jesu li imali štetu po polici kasko osiguranja.

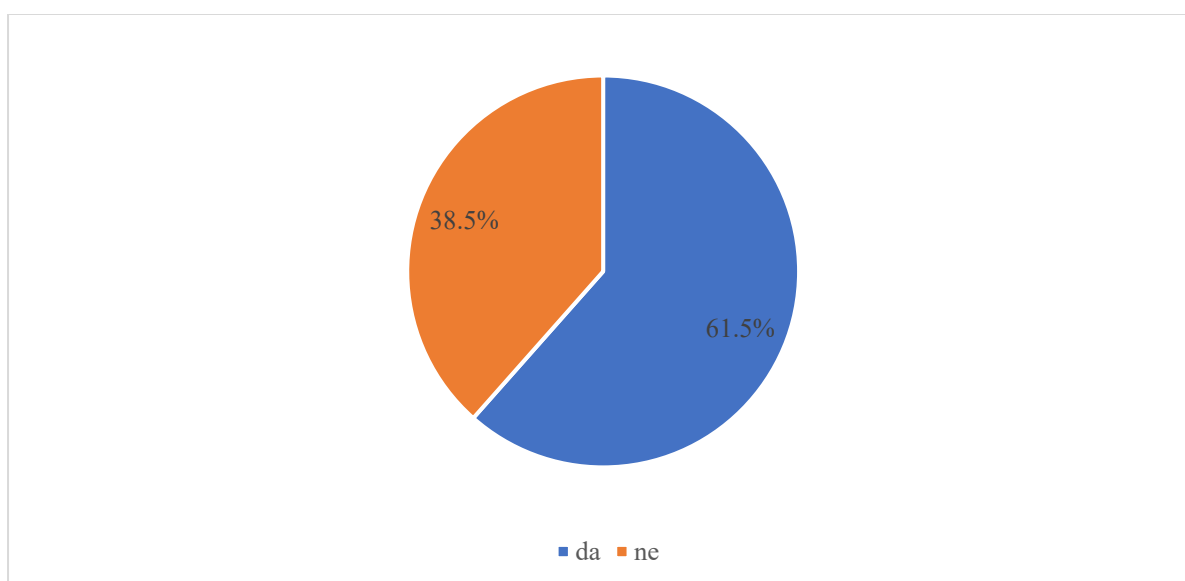
Grafikon 14. Šteta po polici kasko osiguranja



Izvor: vlastito istraživanje

Ispitanici koji nisu imali štetu po polici kasko osiguranja u većini su. Ukupno je takvih ispitanika 62,9% (22 od 35). Od 35 ispitanika koji posjeduju policu kasko osiguranja, 37,1% (13) je imalo štetu po polici osiguranja. Ti su ispitanici potom upitani jesu li zadovoljni svotom odštete i rokovima isplate, a njihovi su odgovori prikazani grafikonom 15.

Grafikon 15. Zadovoljstvo svotom odštete i rokovima isplate kod ispitanika koji su imali štetu po polici kasko osiguranja

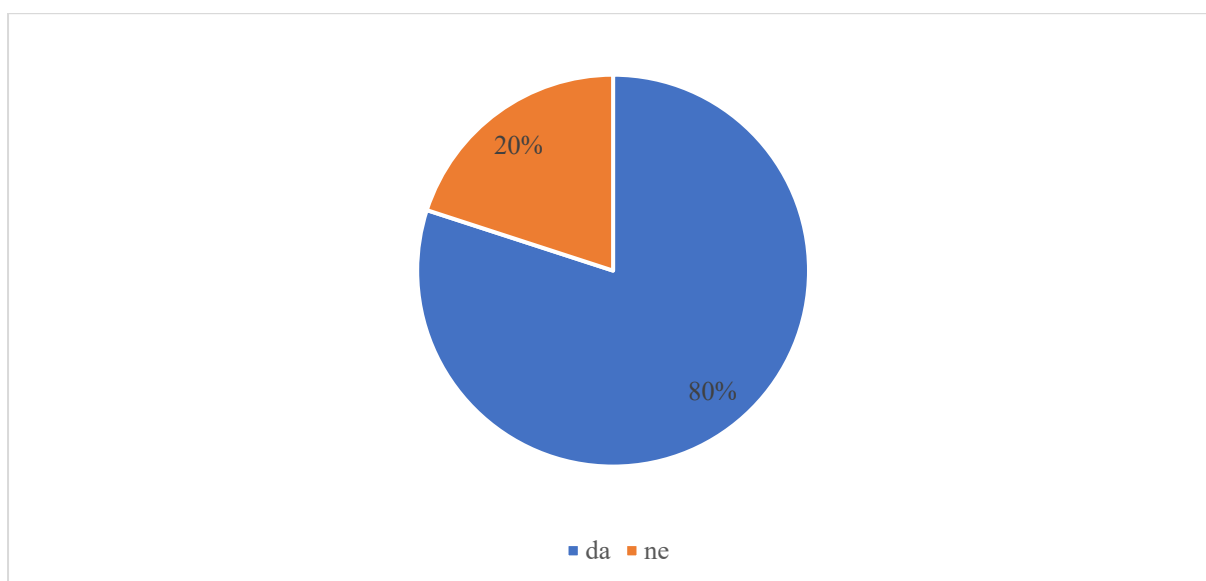


Izvor: vlastito istraživanje

Sukladno istraživanju, ukupno je 13 ispitanika imalo prijavljenu štetu po polici osiguranja. Od tog broja, 61,5% (8) ispitanika bilo je zadovoljno svotom odštete te rokovima isplate, dok 38,5% (5) ispitanika nije bilo zadovoljno.

U posljednjem pitanju ispitanici su trebali dati odgovor na pitanje hoće li i naredne godine odabrati isto osiguravajuće društvo. Odgovori su prikazani grafikonom 16.

Grafikon 16. Odabir istog kasko osiguravajućeg društva i u narednoj godini



Izvor: vlastito istraživanje

Uzorak koji je u obzir uzet prilikom davanja odgovora na ovo pitanje ponovno je 35 jer i ispitanici koji nisu imali prijavljenu štetu mogu biti nezadovoljni prethodnim odabirom osiguravajućeg društva ili mogu dobiti bolju ponudu od nekog drugog osiguravajućeg društva. Najveći broj ispitanika, 80% (28) ostati će vjieran istom osiguravatelju, dok 20% (7) ispitanika to neće učiniti. Zanimljiv podatak je da će, od 5 ispitanika koji nisu bili zadovoljni svotom odštete i rokovima isplate, dvoje nastaviti koristiti policu osiguranja istog društva. To upućuje da nije riječ o velikom nezadovoljstvu ili pak da je u tim slučajevima bilo riječ o djelomičnom zadovoljstvu/nezadovoljstvu. S druge strane, 3 ispitanika koja nisu bila zadovoljna, neće sljedeće godine odabrati isto osiguravajuće društvo.

5.6. Ograničenja istraživanja

Kod tumačenja rezultata provedenog istraživanja u obzir je potrebno uzeti nekoliko bitnih ograničenja. Prije svega, riječ je o malenom uzorku s obzirom da je utvrđeno kako 35 ispitanika posjeduje policu kasko osiguranja. Zbog toga, odgovori drugih ispitanika, odnosno onih koji su izjavili da ne posjeduju kasko osiguranje, nisu mogli biti uzeti u obzir. Stoga, s obzirom na broj od 35 ispitanika koji posjeduju policu kasko osiguranja jasno je kako uzorak nije reprezentativan te kako pokazuje stavove samo dijela populacije.

Još jedno od važnih ograničenja odnosi se na malen broj ispitanika koji su prijavili štetu po policu kasko osiguranja (N=13). Idealno bi bilo kada bi taj uzorak bio puno veći jer ispitanici u teoriji mogu biti zadovoljni osiguravajućim društvom, no kada se dogodi štetni slučaj, praksa može donijeti različite probleme, a koji pak mogu utjecati na odabir kasko osiguravajućeg društva u budućnosti te na prioritet među čimbenicima. Primjerice, osiguranik kojem je najvažniji čimbenik bila premija police osiguranja, uslijed nezadovoljstva svotom odštete i rokovima isplate, može promijeniti svoje prioritete.

Pojedini aspekti kasko osiguranja ovim istraživanjem nisu bili obuhvaćeni. Neki od njih su način otklona štete, podneseni prigovori ili pokrenuti sudski sporovi zbog isplaćene ili neisplaćene odštete, odnosno (ne)priznavanja rizičnog slučaja, dodatna pokrića i doplatci koji utječu na premiju kasko osiguranja, itd.

6. ZAKLJUČAK

Kasko osiguranje dobrovoljna je vrsta osiguranja za vlasnike cestovnih motornih vozila. Automobilsko kasko osiguranje jedna je od podvrsti kasko osiguranja, koja je postala vrlo popularna zbog prednosti i financijske zaštite koju pruža korisnicima osiguranja. Kasko osiguranje svoje korijene vuče iz najstarije vrste osiguranja, a to je osiguranje plovila. U prošlosti, vlasnici plovila kladili su se da njihovo plovilo neće uspješno stići na određite te bi u slučaju nastanka tog rizika imali barem neko pokriće za štetu koja se dogodila.

Kasko osiguranje osobnih motornih vozila razvilo se nakon što su osobni automobili ušli u širu upotrebu. S vremenom, karakteristike kasko osiguranja su se mijenjale te su dodavani i novi rizici koje osiguranje pokriva. Danas ova vrsta osiguranja pruža najpotpuniji oblik zaštite vozila, no i dalje se ugovara na dobrovoljnoj osnovi. Postoje različite vrste kasko osiguranja kao što su potpuno, djelomično ili dopunsko kasko osiguranje. Bitno je naglasiti kako niti jedna od pojedinačnih vrsti, kao niti njihova kombinacija, osiguraniku ne pruža zaštitu od apsolutno svih rizika i štetnih događaja koji se u praksi mogu dogoditi. Potencijalni korisnik osiguranja iz tog se razloga treba raspitati što je osiguranjem pokriveno, a što ne, te općenito, koji su uvjeti osiguranja. Bitno je obratiti pažnju i na uvjete te postupke procjene i naknade štete.

Analiza tržišta kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj u razdoblju 2018.-2022. pokazala je kako broj registriranih vozila raste iz godine u godinu, a zbog trenda pada broja stanovnika, sve se više povećava i prosječan broj vozila na 1.000 stanovnika. Kao rezultat toga, raste i zaračunata bruto premija kasko osiguranja. Kao i broj vozila, i premija je bila najviša u posljednjoj promatranoj godini. Isto vrijedi i za udio premije od automobilske kasko osiguranja u ukupno zaračunatoj bruto premiji.

Analiza ponude kasko osiguranja pokazala je kako u Republici Hrvatskoj postoji ukupno deset društava koja nude ovu vrstu osiguranja. Tri vodeća društva po zaračunatoj bruto premiji imaju udio u ukupno zaračunatoj bruto premiji kasko osiguranja veći od 60%.

Visina isplaćenih šteta varira po godinama, no, do 2020. godine i izbijanja pandemije bio je prisutan trend rasta isplaćenih šteta. Taj se trend nastavio nakon 2020. godine, kada se

svakodnevni život polako počeo vraćati u normalu. Najviši iznos isplaćenih šteta također je zabilježen u 2022. godini.

Uvjeti osiguranja i ponuda automobilskog kasko osiguranja razlikuju se od društva do društva. Osiguranici, pri donošenju odluke o izboru osiguravajućeg kasko društva, u obzir mogu uzeti različite čimbenike te tim čimbenicima dati i različiti prioritet. Kako bi se dobio uvid u čimbenike koji utječu na odabir automobilskog kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj, provedeno je empirijsko istraživanje. U istraživanju je sudjelovalo 79 ispitanika, od kojih 35 posjeduje policu kasko osiguranja. Rezultati istraživanja ukazuju kako su vlasnici ili korisnici vozila mlađih od pet godina u najvećoj mjeri osigurani kasko osiguranjem (oko 82%), a iza njih nalaze se vlasnici vozila starih između 5 i 10 godina (oko 55%). Očekivano, kasko osiguranje najmanje je prisutno među vlasnicima vozila starijih od 10 godina (oko 17%). Prema istraživanju, za oko 54% ispitanika najvažniji čimbenik koji utječe na odabir kasko osiguravajućeg društva je sigurna isplata i pokrivanje šteta. Drugi najvažniji čimbenik je cijena police, za koju se odlučilo oko 34% ispitanika. Na trećem mjestu nalazi se dostupnost postprodajnih usluga, što je najvažniji čimbenik za oko 11% ispitanika. Većina ispitanika, 80%, zadovoljno je odabranim osiguravajućim kasko društvom te naredne godine neće odabrati drugo društvo.

Istraživanje je pružilo uvid u preferencije potrošača po pitanju čimbenika koji utječu na odabir kasko osiguranja, no važno je napomenuti kako rezultate istraživanja treba tumačiti s oprezom jer postoje određena važna ograničenja. Među tim ograničenjima su malen i nereprezentativan uzorak, posebice ako se u obzir uzme broj ispitanika koji posjeduje policu kasko osiguranja, a još i više ako se u obzir uzme broj onih koji su imali prijavljenu štetu jer visina odštete i rokovi isplate značajno utječu na zadovoljstvo. Osim toga, za potpuniji bi uvid trebalo ispitati i druge čimbenike koji mogu utjecati na odabir automobilskog kasko osiguranja, a koji bi se također mogli pokazati značajnima.

LITERATURA

1. Atlija, I. (2016). Pravna priroda i dospelost obveze osiguratelja na isplatu naknade za štetu u obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti. Zagrebačka pravna revija 5 (1), str. 37-59.
2. Barbir, V. (2004). Čimbenici uspješnosti prodaje usluge osiguranja. Ekonomski pregled 55 (9-10), str. 815-839.
3. Bota, I. (2023). Osiguranje vam mora popraviti auto nakon nesreće – čak i ako je došlo do “totalne štete”. Dostupno na: <https://osiguraj.me/savjeti/osiguranje-vam-mora-popraviti-auto-nakon-nesrece-cak-i-ako-je-doslo-do-totalne-stete/> (30. lipnja 2024.)
4. Croatia osiguranje. Uvjeti za osiguranje automobilskog kaska. Dostupno na: https://crosig.hr/media/uvjeti_za_osiguranje_automobilskog_kaska.pdf (27. lipnja 2024.)
5. Ćurković, M. (2019). Prestanak ugovora o obveznom osiguranju od automobilske odgovornosti zbog kršenja obveze informiranja osiguratelja o bitnim okolnostima i o povećanju rizika. Hrvatski časopis za osiguranje (2), str. 37-45.
6. Erceg, D. (2021). Osiguranje vlasnika vozila od odgovornosti za štete nanosene trećim osobama – širina pokrića predmetnog osiguranja. Hrvatski časopis za osiguranje (4), str. 11-22.
7. Groupama osiguranje. Obvezno osiguranje od automobilske odgovornosti. Dostupno na: <https://www.groupama.hr/proizvodi/nezivotna-osiguranja/obvezno-osiguranje-od-automobilske-odgovornosti/949> (16. lipnja 2024.)
8. Hamzić, A. (2016). Osiguranje motornih vozila. Tranzicija 18 (37), str. 135-144.
9. HANFA (2021). Pregled odredbi uvjeta kasko osiguranja koje se odnose na ostvarivanje prava iz osiguranja u slučaju alkoholiziranosti po pojedinim društvima za osiguranje. Dostupno na: https://www.hanfa.hr/media/b4jvbib/tablica-kasko-uvjeti_ne_15112021.pdf (29. lipnja 2024.)
10. HANFA. Osiguranje. Dostupno na: <https://www.hanfa.hr/getfile/42496/HANFA-Osiguranje.pdf> (12. lipnja 2024.)
11. Hrvatski ured za osiguranje (2022). Ključne informacije o tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj 2022. Zagreb: Hrvatski ured za osiguranje.
12. Hrvatski ured za osiguranje (2023). Motorna vozila i osiguranje. Zagreb: Hrvatski ured za osiguranje.

13. I & G Brokers. Facts about Auto Casco insurance around the world. Dostupno na: <https://iandgbrokers.com/en/news/facts-about-auto-casco-insurance-around-the-world> (25. lipnja 2024.)
14. Klasić, K.; Andrijanić, I. (2013). Osnove osiguranja – načela i praksa. Zagreb: TEB Poslovno savjetovanje.
15. Kulyna, Y. (2013). A review of the literature dedicated to casco auto insurance. Dostupno na: <http://www.legeasiviata.in.ua/archive/2013/1-md/4.pdf> (21. lipnja 2024.)
16. Laqo (2020). Sve što trebate znati o kasko osiguranju. Dostupno na: <https://www.laqa.hr/blog/sve-sto-trebate-znati-o-kasko-osiguranju/> (16. lipnja 2024.)
17. Matić, Z. (2017). Pravni i društveno-ekonomski aspekti osiguranja od odgovornosti. Zbornik Pravnog fakulteta u Zagrebu 67 (6), str. 1017-1041.
18. Maupin, P. What is CASCO Insurance (Casualty and Collision)? Dostupno na: <https://www.ptolemus.com/what-is-casco-insurance/> (27. lipnja 2024.)
19. Mikulliđ, D. (2020). Motorna vozila. Teorija kretanja i konstrukcija. Velika Gorica: Veleučilište Velika Gorica.
20. Potkonjak, T. (2018). Kasko osiguranja ne pokrivaju baš sve: Informirajte se i dobro pročitajte ugovor! Dostupno na: <https://revijahak.hr/2018/11/28/kasko-osiguranja-mogu-biti-prilicno-restriktivna/> (25. lipnja 2024.)
21. Sava osiguranje. Informativni izračun osiguranja. Dostupno na: <https://www.sava-osiguranje.hr/hr-hr/osiguranje-online-webshop/informativni-izracun-cijena-i-kupnja-osiguranja-vozila-online/> (16. lipnja 2024.)
22. Suknaić, F. (2010). Kasko osiguranje transportnih sredstava u Republici Hrvatskoj. Pravnik 44 (88), str. 71-88.
23. Uniqua. Što je bonus, a što malus i kako se određuju? Dostupno na: <https://www.uniqua.hr/fizicke-osobe/blog/zasto-je-autoosiguranje-obvezno-i-kako-ga-ugovoriti/cesta-pitanja/sto-je-bonus-a-sto-malus-i-kako-se-odredjuju/1548> (16. lipnja 2024.)
24. Uniqua. Vodič kroz kasko osiguranje. Dostupno na: <https://www.uniqua.hr/vodic-kroz-kasko-osiguranje/4172> (21. lipnja 2024.)
25. Wiener. Kasko osiguranje. Dostupno na: <https://www.wiener.hr/kasko-osiguranje.aspx> (29. lipnja 2024.)

26. Wiener. Obavezno pročitati – šta je auto kasko osiguranje i zašto ga je korisno imati?
Dostupno na: <https://www.wiener.ba/blog/obavezno-procitati-sta-je-auto-kasko-osiguranje-zasto-ga-je-korisno-imati/> (29. lipnja 2024.)
27. Zakon o obveznim osiguranjima u prometu. Zagreb: Narodne novine br. 151/05, 36/09, 75/09, 76/13, 152/14, 155/23.

POPIS TABLICA I GRAFIKONA

Popis tablica:

| | |
|--|----|
| Tablica 1. Društva koja u ponudi imaju kasko osiguranje u Republici Hrvatskoj u 2022. godini | 20 |
|--|----|

Popis grafikona:

| | |
|---|----|
| Grafikon 1. Broj registriranih osobnih vozila u Republici Hrvatskoj u razdoblju 2018.-2022. | 17 |
| Grafikon 2. Vozila na 1.000 stanovnika u Republici Hrvatskoj u razdoblju 2018.-2022..... | 18 |
| Grafikon 3. Zaračunata bruto premija kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj u razdoblju 2018.-2022. (u mil. EUR) | 19 |
| Grafikon 4. Udio bruto zaračunate premije kasko osiguranja u ukupnoj bruto zaračunatoj premiji u Republici Hrvatskoj u razdoblju 2018.-2022. | 19 |
| Grafikon 5. Visina isplaćenih šteta iz kasko osiguranja u Republici Hrvatskoj u razdoblju 2018.-2022. (u mil. EUR) | 21 |
| Grafikon 6. Dob ispitanika..... | 22 |
| Grafikon 7. Spol ispitanika | 23 |
| Grafikon 8. Posjedovanje osobnog automobila | 23 |
| Grafikon 9. Vlasnici i korisnici osobnog automobila | 24 |
| Grafikon 10. Starost posjedovanog ili korištenog osobnog vozila | 25 |
| Grafikon 11. Posjedovanje police kasko osiguranja | 25 |
| Grafikon 12. Posjedovanje police kasko osiguranja prema starosti osobnog vozila | 26 |
| Grafikon 13. Čimbenici koji su utjecali na odabir kasko osiguravajućeg društva..... | 27 |
| Grafikon 14. Šteta po polici kasko osiguranja | 28 |
| Grafikon 15. Zadovoljstvo svotom odštete i rokovima isplate kod ispitanika koji su imali štetu po polici kasko osiguranja | 28 |

PRILOZI

Anketni upitnik

1. Dob:

- 20-30 godina
- 31-40 godina
- 41-50 godina
- Stariji od 50 godina

2. Spol:

- Žensko
- Muško

3. Posjedujete li osobni automobil:

- Da
- Ne

4. Jeste li vlasnik ili korisnik osobnog automobila:

- Vlasnik
- Korisnik

5. Starost Vašeg vozila

- Mlađe od 5 godina
- Od 5 do 10 godina
- Starije od 10 godina

6. Posjedujete li policu automobilskog kasko osiguranja:

- Da
- Ne

7. Koji čimbenici su utjecali na Vaš odabir kasko osiguravajućeg društva:

- Cijena police kasko osiguranja
- Sigurna isplata i pokrivanje šteta
- Posjedovanje vlastite procjeniteljske službe
- Dostupnost postprodajnih usluga

8. Jeste li imali štetu po polici kasko osiguranja:

- Da
- Ne

9. Jeste li zadovoljni svotom odštete i rokovima isplate? Ukoliko ste imali štetu.

- Da
- Ne

10. Hoćete li sljedeće godine odabrati isto osiguravajuće društvo:

- Da
- Ne