

Analiza osiguranja kredita kao financijskog instrumenta za zaštitu korisnika kredita u Republici Hrvatskoj

Vovk Nađ, Ivana

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:145:688636>

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

Download date / Datum preuzimanja: **2025-03-16**



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

Ivana Vovk Nađ

**ANALIZA OSIGURANJA KREDITA KAO FINANCIJSKOG
INSTRUMENTA ZA ZAŠTITU KORISNIKA KREDITA U
REPUBLICI HRVATSKOJ**

Diplomski rad

Osijek, 2024.

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

Ivana Vovk Nađ

**ANALIZA OSIGURANJA KREDITA KAO FINANCIJSKOG
INSTRUMENTA ZA ZAŠTITU KORISNIKA KREDITA U
REPUBLICI HRVATSKOJ**

Diplomski rad

kolegij: Osiguranje

JMBAG: 0283005056

e-mail: ivanavovk@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

Ivana Vovk Nađ


**ANALYSIS OF CREDIT INSURANCE AS A FINANCIAL
INSTRUMENT FOR THE PROTECTION OF BORROWERS 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: Ivana Vovk Nađ

JMBAG: 0283005056

OIB: 76049650711

e-mail za kontakt: ivanavovk@gmail.com

Naziv studija: Financijski menadžment

Naslov rada: Analiza osiguranja kredita kao financijskog instrumenta za zaštitu korisnika kredita u Republici Hrvatskoj

Mentor rada: doc. dr. sc. Hrvoje Serdarušić

U Osijeku, 18.09.2024. godine



SADRŽAJ

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. UVOD..... | 1 |
| 1.1. Predmet i ciljevi rada..... | 1 |
| 1.2. Znanstvene metode..... | 1 |
| 1.3. Hipoteza | 2 |
| 1.4. Struktura rada | 2 |
| 2. POJAM, RAZVOJ I ZNAČAJ OSIGURANJA | 3 |
| 2.1. Povijesni razvoj osiguranja | 3 |
| 2.2. Vrste osiguranja..... | 6 |
| 2.3. Uloga i značaj osiguranja u suvremenom društvu | 7 |
| 2.4. Osiguranja u bankarskom poslovanju | 8 |
| 3. SPECIFIČNOSTI OSIGURANJA KREDITA | 12 |
| 3.1. Svrha osiguranja otplate kredita..... | 12 |
| 3.2. Pojmovne razlike između osiguranja otplate kredita i drugih vrsta osiguranja kredita 13 | |
| 3.3. Ponuda i kanali prodaje osiguranja otplate kredita | 14 |
| 3.4. Trostrani odnos osiguranja otplate kredita | 15 |
| 3.5. Rizici pokriveni osiguranjem otplate kredita | 17 |
| 3.6. Značaj osiguranja otplate kredita za korisnika kredita..... | 20 |
| 4. ANALIZA RAZVIJENOSTI TRŽIŠTA OSIGURANJA OTPLATE KREDITA U REPUBLICI HRVATSKOJ U RAZDOBLJU 2018.-2022..... | 23 |
| 4.1. Kretanje broja sklopljenih polica u razdoblju analize | 23 |
| 4.2. Ukupna visina zaračunate bruto premije u razdoblju istraživanja | 24 |
| 4.3. Učestalost pojave štetnih događaja | 27 |
| 4.4. Visina likvidiranih šteta u navedenom razdoblju | 29 |
| 4.5. Štete u pričuvi..... | 31 |

| | |
|------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.6. Rješavanje naplate osiguranja putem sudskih sporova | 32 |
| 4.7. Najznačajniji distributivni kanali u analiziranom razdoblju | 36 |
| 5. ZAKLJUČAK..... | 37 |
| LITERATURA | 39 |
| POPIS GRAFIKONA..... | 42 |
| POPIS TABLICA | 42 |

Analiza osiguranja kredita kao financijskog instrumenta za zaštitu korisnika kredita u Republici Hrvatskoj

SAŽETAK

Osiguranje otplate kredita ili osiguranje sposobnosti vraćanja kredita u Republici Hrvatskoj relativno je novi financijski instrument. U ugovoru o osiguranju otplate kredita uspostavlja se trostrani odnos između potrošača, banke i osiguravajućeg društva. Na ovaj način, banka se štiti od potencijalnih gubitaka u slučaju da dužnik nije u mogućnosti redovito ispunjavati svoje obveze, budući da će otplatu kredita preuzeti osiguravajuće društvo. Sa stajališta potrošača, svrha ovog financijskog instrumenta je zaštita od rizika nemogućnosti otplate kredita, koji se može javiti zbog situacija definiranih u ugovoru o osiguranju, kao što su gubitak posla, produženo bolovanje i slično. Banka je zainteresirana za ugovaranje polica osiguranja otplate kredita zbog dodatnog osiguranja svojih kreditnih plasmana te ostvarenja novih izvora ne kamatnih prihoda. U radu se analiza razvijenost hrvatskog tržišta osiguranja kredita u razdoblju od 2018. do 2022. godine.

Ključne riječi: osiguranje, osiguranje kredita, rizik, financijski instrumenti

Analysis of credit insurance as a financial instrument for the protection of borrowers in the Republic of Croatia

ABSTRACT

Loan repayment insurance or loan repayment insurance is a relatively new financial instrument in the Republic of Croatia. Loan repayment insurance establishes a three-way relationship between the consumer, the bank and the insurance company. In this way, the bank protects itself against possible losses in the event that the borrower is unable to meet his obligations regularly, as the loan repayment is covered by the insurance company. From the consumer's point of view, the purpose of this financial instrument is to protect against the risk of not being able to repay the loan, which can occur due to situations defined in the insurance contract such as loss of employment, prolonged sick leave and the like. The bank is interested in taking out loan repayment insurance to provide additional security for its lending and to open up new sources of non-interest income. The paper analyzes the development of the Croatian credit insurance market in the period from 2018 to 2022.

Keywords: insurance, credit insurance, risk, financial instruments

1. UVOD

Zaduživanje putem kredita ključno je za financiranje različitih poslovnih i privatnih aktivnosti. Banke nude širok spektar financijskih proizvoda, no krediti su među najznačajnijima za njihovo poslovanje. Postoje različite vrste kredita, prilagođene specifičnim potrebama korisnika, koji se razlikuju prema namjeni i iznosima. Neki krediti, poput stambenih, odlikuju se većim iznosima i dužim rokovima otplate u odnosu na druge vrste kredita. Sposobnost vraćanja kredita i podmirenja kreditnih obveza vezana je uz zdravlje i zaposlenje korisnika kredita. U slučaju gubitka radne sposobnosti, smrti, dugotrajnog bolovanja i otkaza, korisnik može biti u velikim problemima s podmirenjem tekućih obveza. U tu svrhu može se ugovoriti osiguranje otplate kredita, koje pokriva određene rizične slučajeve čijim nastupom može doći do nesposobnosti vraćanja kredita i podmirenja kreditnih obveza.

1.1. Predmet i ciljevi rada

Predmet ovog rada je analiza osiguranja kredita kao financijskog instrumenta za zaštitu korisnika kredita u Republici Hrvatskoj ili drugačije rečeno, osiguranje od nesposobnosti vraćanja kredita. Navedena vrsta osiguranja jedna je od specifičnih koja se javlja u ponudi osiguravajućih društava, ali i banaka koje su joj glavni distributeri.

Cilj rada je upoznati se s osiguranjem korisnika kredita, njegovim specifičnostima i značajem u suvremenom društvu te istražiti tržište u Republici Hrvatskoj u razdoblju od 2018. do 2022. godine.

1.2. Znanstvene metode

U izradi ovog rada korištene su sljedeće znanstvene metode: statistička metoda, komparativna, metoda kompilacije, deskriptivna metoda, induktivna i deduktivna metoda te metoda generalizacije.

Za empirijski dio rada prikupljeni su statistički podaci Hrvatskog ureda za osiguranje (HUO) te Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga (HANFA), a koji su dostupni na njihovim internetskim stranicama te u službenim izvještajima.

1.3. Hipoteza

U skladu s predmetnim istraživanjem u radu je postavljena sljedeća hipoteza:

H1. Broj ugovorenih polica osiguranja otplate korisnika kredita ovisi o cijeni premije osiguranja.

1.4. Struktura rada

Struktura rada podijeljena je u 5 poglavlja. U uvodnom poglavlju su opisani predmet, ciljevi, metode, hipoteza i struktura rada. U drugom poglavlju opisani su pojam, razvoj i značaj osiguranja. Treće poglavlje bavi se specifičnostima osiguranja kredita, u sklopu čega su opisani svrha osiguranja otplate kredita, pojmovne razlike u odnosu na druge proizvode osiguranja kredita, ponuda i kanali prodaje osiguranja otplate kredita, odnosi koji se javljaju prilikom ugovaranja ove vrste osiguranja, rizici pokriveni osiguranjem te značaj osiguranja otplate kredita za korisnika.

U empirijskom dijelu rada analizirani su statistički podaci, kao što su broj sklopljenih polica, ukupna visina zaračunate bruto premije, učestalost pojave štetnih događaja, visina likvidiranih šteta te štete u pričuvi. Analizirano je i rješavanje naplate osiguranja putem sudskih sporova te najznačajniji distributivni kanali.

U posljednjem poglavlju iznesen je zaključak cjelokupnog rada, uključujući i teorijski i empirijski dio. Na kraju rada navedeni su popisi literature, grafikona i tablica koji su korišteni u radu.

2. POJAM, RAZVOJ I ZNAČAJ OSIGURANJA

Pojam osiguranja danas se nekako čini samorazumljivim, no zapravo je osiguranje moguće definirati na različite načine. Pešić (2005:480) osiguranje definira kao međusobnu kompenzaciju za brojne subjekte koji su izloženi sličnim rizicima, pri čemu je ta izloženost slučajna i može se procijeniti. Suština osiguranja leži u isplati novčanih sredstava iz fonda koji se formira od uplata premija svih osoba koje su uključene u osiguranje.

Andrijašević i Petranović (1999:23) osiguranje definiraju kao metodu transfera rizika s osiguranika na osiguratelja. Osiguratelj prihvaća naknadu slučajne štete osobama kod kojih su štete nastale te rizike raspodjeljuje na sve članove rizične zajednice, sukladno načelu uzajamnosti i solidarnosti. Prema istim autorima, osiguranje posjeduje sljedeće karakteristike:

- objedinjavanje rizika – suština osiguranja; nastale štete pojedinim članovima rizične zajednice raspodjeljuju se na sve članove zajednice proporcionalno veličini rizika koji je pojedini član unio u rizičnu zajednicu,
- pokriće slučajnih šteta – štete koje se pokrivaju moraju biti slučajne, nepredvidljive, ali i vjerojatne (u suprotnom ne postoji mogućnost njihova pokrića),
- transfer rizika – prijenos rizika s osiguranika na osiguratelja,
- naknada štete – osiguranik se osigurava kako bi po nastupu rizičnog događaja dobio naknadu štete.

Prethodno navedene karakteristike odnose se na suvremeno osiguranje te na organizirani sustav zaštite od rizika. No, djelatnost osiguranja zapravo je vrlo stara te se u određenom obliku javlja i tisućama godina p.n.e.

2.1. Povijesni razvoj osiguranja

Povijest osiguranja proteže se daleko u prošlost te je usko povezana s razvojem trgovine i transporta robe. Oko 3000 godina p.n.e, u Kini, duž rijeke Yangtze, gdje je plovidba bila rizična, pojavili su se prvi primitivni oblici raspodjele rizika. Trgovci su tada prebacivali robu s jednog broda na nekoliko manjih, čime su se štitili od potpunog gubitka. Svi trgovci zajedno su snosili nastale gubitke, tako da bi trgovcu koji je pretrpio štetu ustupili dio svoje robe (<http://www.fortiusinterpartes.hr/hr/vise-o-osiguranju/osnovni-podaci-o-osiguranju/povijesni-razvoj-osiguranja/>).

Kako navode Andrijašević i Petranović (1999:73), prve pisane odredbe o raspodjeli rizika i pokrića šteta mogle su se pronaći u Hamurabijevom zakoniku, zborniku zakona babilonskog kralja Hamurabija (1729.-1686. p.n.e.). Prema zakoniku, trgovci i sudionici karavana koji su pustinjom prenosili robu bili su obvezni solidarno dijeliti štetu koji bi pretrpio neki od sudionika karavane zbog napada pustinjskih razbojnika. Osim te odredbe, osiguranja se tiče i odredba prema kojoj je određeno obeštećenje korisnika zgrade u slučaju da građevinski objekt nije bio kvalitetno izgrađen.

U rimskom pravu razvijen je institut pomorskog zajma, koji je bio jedini oblik neke vrste pomorskog osiguranja sve do 13. stoljeća. Prije plovidbe, vlasnik broda bi uzeo pomorski zajam, a ako bi brod i teret sigurno stigli na odredište, zajam bi bio vraćen zajedno s ugovorenom kamatom (<http://www.fortiusinterpartes.hr/hr/vise-o-osiguranju/osnovni-podaci-o-osiguranju/povijesni-razvoj-osiguranja/>).

Prema autorima Klasić i Andrijanić (2013:53) osiguranje je u srednjem vijeku bilo karakterizirano karitativnim obilježjem naknade za štetu, tj., uzajamnim pomaganjem trgovaca i obrtnika u okviru cehovskih organizacija. Odredbe statuta organizacija odnosile su se i na pomaganje članstvu u slučaju požara, bolesti, smrti, itd. Na taj su način postavljeni temelji za razvoj drugih vrsta osiguranja, izuzev pomorskog osiguranja koje je bilo pokrivenog opisanim zajmom.

Za razvoj pomorskog osiguranja, ali i osiguranja općenito, od važnosti je bila odluka pape Grgura VII kojom je 1236. godine ukinuta praksa pomorskog zajma. Ukidanje takve prakse odvijalo se zbog lihvarskih kamata koje su ugovarane. Umjesto toga, uvedena je praksa fiktivnih kupoprodajnih ugovora (<http://www.fortiusinterpartes.hr/hr/vise-o-osiguranju/osnovni-podaci-o-osiguranju/povijesni-razvoj-osiguranja/>). Andrijašević i Petranović (1997:75) ove ugovore opisuju kao fiktivne zbog toga što bi se ugovor o kupoprodaji raskidao ukoliko bi brod sigurno stigao na odredište. U odnosu na pomorski zajam, novost je bila i ta što bi vlasnik broda unaprijed morao kupcu dati određeni iznos koji kupac broda nije vraćao. Na taj se način pojavio osnovni element osiguranja, a to je uplata premije kao pokriće za preuzeti rizik, dok se ugovorena naknada za štetu kupca plaćala u slučaju ostvarenja rizika, tj. propasti broda. Autori napominju kako je na taj način kupoprodaja zapravo bila fingirana te da je imala oblik pogodbe na sreću, što nije bilo

zadovoljavajuće rješenje. Razvoj trgovine i prometa stoga je tražio nova rješenja, no za kodifikaciju samostalnog ugovora o osiguranju trebalo je proći još nešto vremena.

Za kodifikaciju ugovora o pomorskom osiguranju značajan je Zakon o pomorskom osiguranju (*Ordo super assecuratoribus*) donesen u Dubrovniku 1568. godine. Njegove odredbe sadržavale su sve što je dotadašnja praksa smatrala potrebnim za osiguranje broda i tereta od nesreća na moru, pljačke gusara ili neke druge štete. Taj dubrovački zakon se, prema današnjim saznanjima, smatra najstarijim zakonom te vrste u svijetu (Klasić i Andrijanić, 2013:54). Prema ovome, razvoj prvog ugovora o osiguranju ponajviše se duguje razvoju transporta robe pomorskim putem.

Buckham, Wahl i Rose (2010:5) navode kako je osiguranje prvobitno nastalo kao komercijalni instrument, a tek nakon 1666. godine, kao posljedica velikog požara u Londonu, pojavilo se osiguranje za kućanstva, poznato kao „osiguranje od požara.“ Nakon velikog požara osnovana je i prva osiguravajuća tvrtka, The Insurance Office. Kako bi zaštitila kuće i druge zgrade koje je osiguravala, The Insurance Office je formirala vlastite vatrogasne timove. Izdavala je značke poznate kao „firemarks“ za osigurane nekretnine; njezini vatrogasni timovi gasili su požare isključivo u zgradama koje su nosile te značke. Ubrzo su i druge osiguravajuće tvrtke slijedile taj primjer i zapošljavale vlastite vatrogasne jedinice.

Značajan događaj u povijesti razvoja osiguranja koji se odvio 1686. godine, ističe Masci (2011:32). Britanski trgovci i vlasnici brodova okupljali su se u kavani blizu londonskih dokova, koju je otvorio Edward Lloyd i nazvao je Lloyd's. Sklapali su dogovore kako bi zajednički dijelili i dobiti i moguće gubitke trgovačkih putovanja. Neke osobe bile su spremnije i imale su veće financijske resurse za riskantna putovanja, preuzimajući i procjenjujući te rizike. Iako je osiguranje prvotno osmišljeno za teret brodova, trgovci su se nadalje udruživali kako bi podijelili i druge vrste rizika, poput požara. Ti pojedinci postavili su temelje čuvenog međunarodnog društva Lloyd's of London. Danas, osiguratelji u Lloyd'su osiguravaju širok spektar rizika, od filmskih zvijezda do lansiranja komunikacijskih satelita. Do kraja 18. stoljeća, Lloyd's se razvio u jednu od najranijih modernih osiguravajućih tvrtki, čime je potaknuo razvoj osigurateljskog tržišta u Londonu.

Životno se osiguranje razvijalo u drugačijim uvjetima prema Andrijaševiću i Petranoviću (1997:76). Iako je prvi poznati ugovor o životnom osiguranju sklopljen 1536., bilo je riječ o

svojevrsnom „kockanju“ iz razloga što se u samim počecima osiguranje života moglo zaključiti na bilo koju osobu. Samim time, što je osoba ranije umrla, to je ugovaratelj osiguranja primao veću naknadu. Načela bliska današnjem životnom osiguranju postavljena su mnogo kasnije, 1756. godine.

Opisani su neki od ključnih povijesnih događaja za razvoj osiguranja, ali razvoj osiguranja može se promatrati i sukladno drugim pojedinačnim vrstama osiguranja. Moderna osiguravajuća društva i institucije koje nude osiguranje u svojoj ponudi imaju brojne i različite vrste osiguranja, što dakako u povijesti nije bio slučaj.

2.2. Vrste osiguranja

U teoriji i praksi poznate su i moguće različite podjele osiguranja, već prema kriteriju promatranja. Danas je prihvaćena podjela osiguranja na poslove životnog i poslove neživotnog osiguranja, što je ujedno i podjela koju je usvojio hrvatski zakon o osiguranju (Andrijašević i Petranović, 1997:76).

Hrvatski Zakon o osiguranju (2022) u životna osiguranja ubraja osiguranje za slučaj doživljenja i smrti, osiguranja kritičnih bolesti, rentno osiguranje, osiguranje za slučaj vjenčanja ili sklapanja životnog partnerstva ili rođenja. Kod životnih osiguranja mogu se razlikovati tri ključna sudionika: ugovaratelj osiguranja, osiguranik i korisnik osiguranja. Ugovaratelj osiguranja je osoba koja sklapa ugovor o osiguranju života i plaća premiju. Osiguranik je osoba čija smrt ili doživljenje ovisi o isplati ugovorene osigurane svote. Korisnik osiguranja je osoba u čiju korist je osiguranje sklopljeno (<https://www.enciklopedija.hr/clanak/osiguranje>).

Prema Zakonu o osiguranju (2022) neživotna osiguranja broje još više pojedinačnih vrsta osiguranja, kao što su osiguranje od nezgode, zdravstveno osiguranje, osiguranja vozila, osiguranje robe u prijevozu, osiguranje od elementarnih nepogoda, osiguranje od odgovornosti za upotrebu cestovnih i drugih vozila, osiguranja kredita, osiguranja jamstva, osiguranje financijskih gubitaka, itd.

Andrijašević i Petranović (1997:95) upućuju i na druge podjele osiguranja, npr. prema načinu pokrića rizika (premijsko, uzajamno i socijalno osiguranje), prema načinu sklapanja ugovora (dobrovoljno i obvezno), prema predmetu osiguranja (osiguranje transporta i kredita, imovine

u širem smislu te osiguranje osoba), prema srodnosti rizika koja pokrivaju (osiguranja imovine, osiguranja motornih vozila, osiguranja transporta i kredita, osiguranja osoba), itd.

2.3. Uloga i značaj osiguranja u suvremenom društvu

Osiguranje je od svojih početaka kao pretežito pomorski instrument pa sve do danas, znatno naraslo u obuhvatu, svrsi i dostupnosti tvrde Buckham, Wahl i Rose (2010:6). Danas osigurateljska industrija pridonosi ekonomskom rastu i nacionalnom prosperitetu na različite načine. Na makro razini, industrija pomaže jačanju efikasnosti i otpornosti ekonomije olakšavanjem transfera rizika. Na mikro razini, donosi koristi u svim područjima svakodnevnog života.

Sustav osiguranja obavlja dvije ključne funkcije: zaštitnu i mobilizacijsko-alokacijsku. Zaštitna funkcija obuhvaća neposrednu i posrednu zaštitu. Neposredna zaštita uključuje preventivne mjere koje se provode primjenom tehnoloških standarda i normi, kao i represivne mjere koje podrazumijevaju intervenciju radi spašavanja ljudi i imovine. Posredna zaštita podrazumijeva isplatu odšteta koje osigurateljska društva isplaćuju osiguranicima za rizike definirane u ugovorima o osiguranju. Ova funkcija nadalje obuhvaća prikupljanje prihoda putem obračuna i naplate premija osiguranja (<https://www.enciklopedija.hr/clanak/osiguranje>).

Buckham, Wahl i Rose (2010:6-7) navode i kako osiguranje pomaže pojedincima minimizirati financijski utjecaj neočekivanih i nepoželjnih budućih događaja te im pomaže organizirati svoje poslovanje i živote s većom sigurnošću. Osobe sklonije izbjegavanju rizika mogu uživati veću korist od svojih najvažnijih sredstava putem kupovine osigurateljnih proizvoda.

Mobilizacijsko-alokacijska funkcija sustava osiguranja manifestira se u redistribuciji viškova iz suficitarnih sektora te njihovoj alokaciji deficitarnim sektorima putem financijskih tržišta. Osigurateljska društva prikupljaju viškove od suficitarnih jedinica nudeći tržištu različite oblike osiguranja imovine i osoba. Potiču individualnu štednju i brigu pojedinca za budućnost te kao institucionalni investitori alociraju kapital prema gospodarski deficitarnim sektorima, čime doprinose razvoju financijskih tržišta (<https://www.enciklopedija.hr/clanak/osiguranje>).

Uloga i značaj osiguranja različiti su za različite sudionike u poslu osiguranja, ali i šire, i za državu i društvo. Kagan (2024) ističe da sa stajališta pojedinca i pravnih osoba, osiguranje pruža zaštitu od različitih rizika. Društva i institucije koje se bave osiguranjem kroz pružanje osiguranja nastoje, kao i drugi poslovni subjekti, ostvariti dobit. Za države, cjelokupna djelatnost osiguranja pozitivno utječe na gospodarske pokazatelje, dok zaštita i pokriće od određenih rizika za društvo donosi sigurnost. Suvremeni život teško je zamisliv bez djelatnosti osiguranja, što ujedno odražava i veliku važnost te djelatnosti.

2.4. Osiguranja u bankarskom poslovanju

S obzirom da govorimo o osiguranju usko povezanim uz ugovaranje kredita možemo reći kako je ono jedno od osiguranja u bankarskom poslovanju koje se mjenjalo kroz godine zbog težnje ka što boljoj integraciji.

Tako Ploh (2019:118) navodi tri faze evolucije bankovnih osigurateljskih proizvoda:

1. Prije 1980. godine banke su nudile osiguranje kao dodatak svojim aktivnostima, uključujući osiguranje kredita za potrošačke i druge kredite, posredovanje kod policia osiguranja za hipotekarne kredite te osiguranje od krađe prilikom podizanja novca. Te aktivnosti se još uvijek nisu smatrale pravim bankovnim osiguranjem.
2. Oko 1980. godine počinje pravo bankovno osiguranje s razvojem financijskih proizvoda, uključujući štedne proizvode s povoljnim poreznim tretmanom povezane sa životnim osiguranjem, gdje se svota isplaćuje nakon fiksnog razdoblja.
3. Krajem osamdesetih godina dolazi do nastojanja da se iskoristi sinergija dvaju aktivnosti, uz inovacije i proširenu ponudu osigurateljskih proizvoda preko banaka, prilagođenu potrebama klijenata.

Da se banke mogu javiti kao zastupnici u poslovima osiguranja, ističe Čolović (2020:136), a tada se govori o bankoosiguranju. Prema Ploh (2019:113-114), navedeno osiguranje odnosi se na distribuciju osigurateljskih proizvoda putem banaka i predstavlja jedan od oblika sve veće konvergencije između bankarskog i osigurateljskog sektora. Bankovno osiguranje u užem smislu uključuje distribuciju životnog osiguranja putem banaka, dok u širem smislu predstavlja model integracije bankarskog i osigurateljskog tržišta, s ciljem upravljanja cjelokupnim procesom „proizvodnje“ i distribucije životnog i neživotnog osiguranja.

Dakle, u širem smislu, bankoosiguranje jedan je od modela suradnje i povezivanja banaka i osigurateljstskog sektora. Stipić i Jurilj (2015:100) navode kako od ovakve suradnje koristi imaju različiti dionici:

1. Banke: dodatni priljev sredstava kroz diverzifikaciju u poslove osiguranja, smanjenje fiksnih troškova, mogućnost pružanja usluga na jednom mjestu za zadržavanje klijenata, detaljne baze podataka o klijentima, pružanje sveobuhvatnih financijskih usluga prilagođenih životnom ciklusu klijenata, pristup sredstvima koja bi inače bila zadržana od strane osiguratelja.
2. Društva za osiguranje: niži troškovi rada i prodaje, novi prodajni kanal, povoljan omjer uloženog i dobivenog, veći broj potencijalnih osiguranika, pristup bankovnim bazama podataka o klijentima, učinkovitiji razvoj novih financijskih proizvoda u suradnji s bankama partnerima.
3. Osiguranici: novi prodajni punktovi, identifikacija s bankom od početka, psihološki osjećaj dodatne sigurnosti, nema potrebe za inzistiranjem na kontaktu s osigurateljskim društvom jer klijent obično prvi kontakt ostvaruje s bankom.

Kako ističe Ploh (2019:14), bankoosiguranje može se definirati i kao zajednički napor banaka i osiguratelja u pružanju osigurateljskih usluga klijentima banaka. Ova definicija ističe nekoliko ključnih točaka: (1) distribucija osiguranja nije ograničena samo na poslovnice banaka, (2) osiguratelji ne pružaju financijske (bankovne) usluge, (3) uključuje se distribucija integriranih financijskih proizvoda sve dok ti proizvodi imaju osigurateljsku komponentu.

Model bankoosiguranja ovisi o definiranju odnosa između subjekata koji u njima sudjeluju. Čolović (2020:138) navodi sljedeće mogućnosti:

1. Banka u potpunosti upravlja osigurateljskim društvom, koje je u njenom većinskom vlasništvu. Navedeno znači da je banka osnivač osigurateljskog društva ili ima udio u kapitalu tog društva.
2. Banka i osigurateljsko društvo su dio zajedničke zavisne kompanije, što podrazumijeva da su zajedno osnovali kompaniju kao nezavisna društva.
3. Banke i osigurateljska društva zaključuju ugovor o distribuciji osiguranja s recipročnim obvezama. To uključuje klasično zastupanje osiguratelja od strane banke, ali može uključivati i druge oblike distribucije.
4. Osigurateljsko društvo može osnovati ili preuzeti banku, čime osiguratelj kontrolira banku.

Model pod rednim brojem tri često se javlja kod osiguranja kredita, što će biti opisano i analizirano u kasnijim poglavljima ovog rada. Čolović (2020:145) nadodaje kako se upravo preko bankoosiguranja vrlo često sklapaju ugovori o osiguranju kredita te da u posljednje vrijeme dolazi do porasta navedene vrste osiguranja. U takvom modelu, banka se javlja kao korisnik osiguranja te ima pravo na naknadu štete. Klijent banke tako je zapravo osiguranik u ovoj vrsti osiguranja. No, kako je rečeno, detaljnije o tome u nastavku rada.

Čolović (2020:141) smatra kako bankoosiguranje može rezultirati s nekoliko važnih prednosti; troškovi prodaje osigurateljskih proizvoda znatno su niži kada se prodaju klijentima banaka; bankoosiguranje kao način distribucije osiguranja pomaže u očuvanju baze klijenata banke, pružajući joj konkurentsku prednost nad drugim bankama; u sklopu bankoosiguranja, banke i osiguratelji zajednički nude svoje proizvode i usluge, što se naziva „vezanom prodajom“. Međutim, kako bi prodaja osiguranja preko bankoosiguranja bila uspješna, i sami osigurateljski proizvodi moraju imati određene prednosti, uključujući standardizaciju i niske troškove.

U nedostatke bankoosiguranja Stipić i Jurilj (2015:102) ubrajaju početne troškove uspostavljanja, kao što su troškovi koordinacije i reorganizacije aktivnosti, troškovi prilagodbe informacijskih sustava te troškovi osposobljavanja zaposlenika. Nadalje, razlike u poslovnim kulturama mogu predstavljati problem, zajedno s indiferentnošću i nefleksibilnošću bankovnog osoblja. Supstitucijski učinak, rizik reputacijske štete ili kontaminacije te destimuliranje tradicionalnih posrednika osiguranja dodatno otežavaju implementaciju bankoosiguranja.

Dakle, uvođenje bankovnog osiguranja pruža brojne prednosti i za banke i za osiguravajuća društva, ali u isto vrijeme povezivanje banaka s osiguravajućim društvima putem bankovnog osiguranja ima i određene troškove i rizike (Ploh, 2019:116).

Uz postojeće razvijene poslovnice i odnose s klijentima, gdje bankarska mreža djeluje kao vlastita agencijska mreža, Stipić i Jurilj (2015:102) navode kako postoji i drugi vid povezanosti između bankarskih i osigurateljskih usluga. To je posebno vidljivo u povezivanju osiguranja povrata kredita i životnog osiguranja, kao i u raznim oblicima kredita ili leasinga za druge vrste osiguranja (npr. kasko osiguranje prilikom kupovine motornih vozila,

strojeva...)). Ovi aranžmani zahtijevaju blisku povezanost bankarskih i osigurateljskih proizvoda, uz usklađivanje trajanja osiguranja i kredita.

3. SPECIFIČNOSTI OSIGURANJA KREDITA

Osiguranje kredita jedna je specifična vrsta osiguranja, koja se najčešće ugovara putem distributivnog kanala bankoosiguranja. Predstavlja zapravo širi pojam nego što se možda na prvi pogled čini jer se mogu razlikovati i različite podvrste osiguranja kredita kao što su osiguranje izvoznih potraživanja, drugih vrsta potraživanja, osiguranje korisnika kredita uslijed rizika smrtnosti, nezgode, nesposobnosti za rad, gubitak posla i sl. rizika koje će biti analizirano u daljnjem nastavku ovog rada.

3.1. Svrha osiguranja otplate kredita

Osiguranje otplate kredita jedan je od uobičajenih instrumenata osiguranja (kolateralna) kredita koje banke mogu, u skladu sa svojim internim procesima i uvjetima, tražiti u svrhu njihova odobravanja. Svrha je ovog proizvoda osiguranje podmirenja kreditnih obaveza dužnika u slučaju njegove nemogućnosti uredne otplate dugovanja nastale u određenim slučajevima koji su definirani ugovorom o osiguranju (npr. gubitak posla, dulje bolovanje i dr.) (HANFA, 2021).

Proizvodi osiguranja otplate kredita pružaju zaštitu dužnika banka, tj. korisnika kredita, od rizika nemogućnosti otplate. Ti rizici mogu uključivati smrt dužnika te nastup financijskih poteškoća uslijed određenih događaja kao što su bolest, nezgoda ili gubitak posla (https://www.hanfa.hr/potrosaci/video/onlinepredavanje_osiguranje_otplate_kredita/).

Sa stajališta osiguranika, Belanić (2011) napominje, kako je svrha osiguranja otplate kredita zaštita osiguranika i članova njegove obitelji od nepovoljnih životnih okolnosti koje mogu otežati ili smanjiti sposobnost ispunjavanja financijskih obveza prema ugovoru o kreditu s bankom ili financijskom institucijom. Banke u poslovnoj praksi prepoznaju praktičnu vrijednost ugovora o osiguranju sposobnosti vraćanja kredita te redovito nude ovo osigurateljsko pokriće svojim klijentima-dužnicima kao alternativni način osiguranja potraživanja prema ugovoru o kreditu.

Svrha ovog ugovora o osiguranju je otplata rata iz ugovora o kreditu koje umjesto dužnika tj. osiguranika otplaćuje sam osiguratelj u situaciji kada dužnik (osiguranik) nije sposoban to učiniti zbog gubitka ili smanjenja prihoda (Belanić, 2017:440). HANFA (2021) napominje

kako je sa stajališta vjerovnika svrha ovog osigurateljskog proizvoda zaštita vjerovnika od mogućih gubitaka u slučajevima kada dužnik nije u mogućnosti uredno podmirivati svoje obveze jer otplatu kredita umjesto dužnika obavlja društvo za osiguranje (HANFA, 2021).

3.2. Pojmovne razlike između osiguranja otplate kredita i drugih vrsta osiguranja kredita

Kako je već spomenuto, osiguranje kredita je širok pojam i uključuje više podvrsta osiguranja. Može biti osiguranje dužnika i njegove mogućnosti plaćanja obveze ili osiguranje vjerovnika i njegove mogućnosti naplate obveze.

Belanić (2011) ističe kako je ugovor o osiguranju sposobnosti otplate kredita bitno razlikovati od ugovora o osiguranju kredita. Ugovor o osiguranju kredita pokriva štetu koju vjerovnik pretrpi ako dužnik ne ispuni svoju obvezu. Ispunjenjem obveze osiguratelja kredita, dug dužnika nije smanjen niti je prestao postojati, a tražbina vjerovnika prelazi na osiguratelja koji nastoji naplatiti dug od dužnika. Nasuprot toga, ugovor o osiguranju sposobnosti vraćanja kredita omogućuje da se dug osiguranika (korisnika kredita) prema banci smanji ili čak potpuno izmiri putem osigurateljskog pokrića, pri čemu tražbina banke prema osiguraniku (dužniku) ne prelazi na osiguratelja.

Polica osiguranja otplate kredita tek je jedan od instrumenta osiguranja kredita. Postoje i brojni drugi instrumenti, između ostaloga, i druge police osiguranja, kao što su police životnog osiguranja, police mješovitog osiguranja, polica osiguranja za slučaj smrti, police osiguranja nekretnina i ostalo (<https://www.wuestenrot.hr/kredit/police-kao-instrumenti-osiguranja-kredita/39>).

Instrumenti osiguranja ovise o vrsti i ročnosti kredita, a banke određuju okvir prihvatljivih instrumenata vodeći računa o kreditnoj sposobnosti poduzeća (<https://www.hpb.hr/hr/instrumenti-osiguranja-kredita/3780>). HANFA (2021) navodi kako se osiguranje otplate kredita (sposobnosti otplate) najčešće koristi kao instrument osiguranja, tj. kolateral, prilikom odobravanja stambenih i potrošačkih kredita fizičkim osobama (HANFA, 2021).

Belanić (2011) upućuje na još jednu bitnu razliku između osiguranja otplate kredita i klasičnog osiguranja kredita. Kod prvo spomenutog, premiju ne plaća banka, koja ugovara

osiguranje, nego korisnik kredita, tj. osiguranik. Isplata naknade, tj. iznosa osiguranja, izravno se uplaćuje na račun korisnika kredita, čim se smanjuje njegov dug.

3.3. Ponuda i kanali prodaje osiguranja otplate kredita

Proizvodi osiguranja otplate kredita obično se prodaju zajedno s osnovnim, tj. primarnim proizvodom (kreditom), zbog čega ih se može smatrati sekundarnim proizvodima, tj. dodatnim proizvodima uz osnovni ([https://www.hanfa.hr/potrosaci/video/onlinepredavanje osiguranje otplate kredita/](https://www.hanfa.hr/potrosaci/video/onlinepredavanje_osiguranje_otplate_kredita/)).

Čest je slučaj da pojedina banka ima uspostavljen poslovni odnos i suradnju s jednim ili više društava za osiguranje te radi efikasnosti i jednostavnosti postupka odobrenja kredita može budućem dužniku ponuditi sklapanje ugovora o osiguranju otplate kredita s nekim od tih društava. U tim slučajevima banka uobičajeno djeluje i kao distributer osiguranja (HANFA, 2021).

Banka se može pojaviti kao distributer ovog osiguranja, no to nije nužno. U slučaju da se banka javlja kao distributer, prilikom dodjeljivanja kredita, dužniku će ujedno i ponuditi policu osiguranja otplate kredita. Dakle, banka koja zahtijeva osiguranje otplate kredita, ujedno može biti i distributer osiguranja, što proizlazi iz partnerskog odnosa banke s jednim ili više društava za osiguranje ([https://www.hanfa.hr/potrosaci/video/onlinepredavanje osiguranje otplate kredita/](https://www.hanfa.hr/potrosaci/video/onlinepredavanje_osiguranje_otplate_kredita/)). Navedeno osiguranje banka može zahtijevati kao instrument osiguranja, no, može ga korisniku ponuditi i na dobrovoljnoj osnovi.

Osiguranje otplate kredita može se ugovoriti i preko društva za osiguranje. U slučaju da ne postoji obveza ugovaranja navedene vrste osiguranja, osiguranik može samostalno ugovoriti osiguranje otplate kredita. Rizici pokriveni osiguranjem mogu se razlikovati od društva do društva, kao uostalom i uvjeti ugovaranja, premije te druge bitne značajke.

Banka može zahtijevati osiguranje otplate kredita, no bez da bude distributer tog osiguranja. Navedeno podrazumijeva da korisnik u tom slučaju treba samostalno odabrati društvo za osiguranje. No ipak, u praksi su takve situacije znatno rjeđe. Belanić (2011) navodi kako je umjesto toga najčešći način sklapanja ugovora o osiguranju otplate kredita u praksi taj da korisnici kredita (osiguranici) pristupaju ugovoru o grupnom osiguranju sposobnosti otplate kredita koji je banka sklopila s osigurateljem. Ovaj način sklapanja ugovora temelji se na

činjenici da su banke i ostale kreditne institucije najprikladniji subjekti koji svojim korisnicima mogu ponuditi mogućnost sklapanje ugovora o osiguranju otplate kredita prilikom odobravanja kredita. Na opisani način dolazi do trostranog odnosa u osiguranju otplate kredita.

3.4. Trostrani odnos osiguranja otplate kredita

U osiguranju otplate kredita u najvećem broju slučajeva sudjeluju tri skupine subjekata. HANFA (2021) navodi kako su to:

1. korisnik kredita (dužnik)
2. davatelj kredita (vjerovnik)
3. društvo za osiguranje

Primatelj kredita, prema Belaniću (2011), koji je ujedno osiguranik, ima status osobe čija se sposobnost vraćanja kredita osigurava. Njegova glavna obveza je plaćanje premije osiguranja. Kada dođe do osiguranog slučaja, iznos osiguranja isplaćuje se na njegov kreditni račun koji je otvoren kod banke (ili druge kreditne institucije). Drugim riječima, s iznosom osiguranja ne može slobodno raspolagati sam osiguranik, već pripada banci i namijenjen je isključivo za otplatu dugovanja prema ugovoru o kreditu. Ova vrsta osiguranja primjenjuje se isključivo na fizičke osobe.

Davatelj kredita može biti banka ili neka druga kreditna institucija. HANFA (2021) navodi kako je banka ujedno i korisnik osiguranja otplate kredita, što je zapravo i jasno jer je rečeno kako osiguranik ne može slobodno raspolagati iznosom osiguranja, već iznos pripada banci. Belanić (2011) ističe kako banka ima položaj ugovaratelja osiguranja, ali i status korisnika osiguranja. Sklapa ugovor o grupnom osiguranju sposobnosti vraćanja kredita s osigurateljem te ima pravo na naknadu iz osiguranja u slučaju nastupa osiguranog slučaja. Prema međusobnom sporazumu s osigurateljem, banka ima pravo i na proviziju za svaki sklopljeni ugovor o osiguranju otplate kredita.

Društvo za osiguranje uvijek je osiguratelj i prema Belaniću (2011) društvo za osiguranje na sebe preuzima rizik vezan uz nesposobnost vraćanja kredita od strane dužnika. Društvo za osiguranje ugovore o osiguranju obično sklapa isključivo s bankama kao institucionalnim poslovnim partnerima, koje potom svojim potencijalnim korisnicima kredita nude pristupanje ugovoru o osiguranju sposobnosti otplate kredita kao oblik grupnog osiguranja. Na taj način

se praktički eliminira mogućnost individualnog sklapanja ugovora o osiguranju otplate kredita između osiguratelja i pojedinačnih korisnika kredita.

Kada se radi o grupnom osiguranju, Belanić (2011) upućuje da u tom slučaju korisnici kredita pristupaju ugovoru koji su prethodno sklopili banka i osiguratelj. Pristup ugovoru ima značenje prihvaćanja ponude osiguranja. Sukladno Zakonu u obveznim odnosima (2023), ugovor o osiguranju u pravnom smislu sklopljen je kada ugovaratelj prihvati ponudu osiguranja. O sklopljenom ugovoru osiguratelj je ugovaratelju obvezan predati odgovarajuću ispravu, kao što je sastavljena polica osiguranja ili neka druga isprava o osiguranju. Belanić (2011) napominje kako se, u slučaju grupnog osiguranja, osiguraniku (korisniku kredita) predaje izjava (pristupnica) o pristupanju ugovoru o osiguranju sposobnosti vraćanja kredita. Kako bi osiguranje bilo sklopljeno, izjavu trebaju potpisati korisnik kredita te banka, koja izjavu potpisuje u ime osiguratelja. Slijedom toga, osiguranik neće primiti policu osiguranja, nego navedenu izjavu, no koja ima status isprave o osiguranju. Kako je istaknuto, budući da je banka zastupnik u osiguranju (zastupnik osiguratelja), pripada joj pravo na proviziju koju isplaćuje osiguratelj.

Izjavu o pristupanju ugovoru (pristupnicu) osiguranik može potpisati u trenutku kada sklapa ugovor o kreditu, no banka može u uvjetima osiguranja odrediti i rok do kada je to moguće naknadno učiniti, kao npr. najkasnije do početka otplate prve rate ili anuiteta kredita prema planu otplate kredita ([https://www.slatinska-banka.hr/wp-content/uploads/S.O-19.02-2-Grupno-osiguranje-sposobnosti-za-vracanje-kredita-6.9.2022.cdr .pdf](https://www.slatinska-banka.hr/wp-content/uploads/S.O-19.02-2-Grupno-osiguranje-sposobnosti-za-vracanje-kredita-6.9.2022.cdr.pdf)). Zbog trostranog odnosa koji se javlja u analiziranoj vrsti osiguranja, riječ je o složenoj vrsti. Uostalom, čak i kada se banka ne javlja kao distributer, svejedno dolazi do trostranog odnosa jer ugovaratelj i osiguranik nisu isti subjekti.

Belanić (2011) smatra da opisano grupno osiguranje donosi prednosti na tržištima gdje postoji više osiguratelja koji nude osiguranje otplate kredita. U takvim situacijama, bankama, ali i društvima za osiguranje, u interesu je uspostaviti dugoročnu suradnju. Navedeno vrijedi iz razloga što se ukupni troškovi osiguranja na takav način smanjuju te se omogućava masovno sklapanje ugovora o osiguranju otplate kredita. Banke na opisani način dobivaju povećane mogućnosti instrumenata osiguranja kredita, a provizija za prodana osiguranja donosi im dodatan prihod. Osigurateljima se pak pruža mogućnost povećanja broja sklopljenih ugovora o osiguranju, tj. poslova takve naravi, bez da samostalno moraju ulagati napore u promociju i prodaji. Kao posljedica svega, i osiguranici imaju korist jer su premije

niže, što ovu vrstu osiguranja čini zanimljivim. Međutim, kako će poslije biti prikazano, korisnici se pri nastupu štetnog događaja u praksi suočavaju s različitim problemima, a oni su povezani i uz rizike koji su pokriveni osiguranjem otplate kredita.

3.5. Rizici pokriveni osiguranjem otplate kredita

Kako su, osiguranjem otplate kredita, prema Belaniću (2011), općenito pokriveni rizici koji utječu na potpuni ili djelomični gubitak prihoda osiguranika, uslijed čega se javlja nesposobnost ispunjavanja obveza koje proizlaze iz prethodno sklopljenog ugovora o kreditu. Takvi rizici podrazumijevaju smrt osiguranika, gubitak radne sposobnosti i prestanak radnog odnosa, tj. otkaz ugovora o radu. Međutim, nije dovoljno samo nastupanje nekog od navedenih rizika, nego kako bi se osigurnina isplatila, nužno je i postojanje određenih preduvjeta, tj. pretpostavki. Pretpostavke se mogu razlikovati ovisno o pružatelju osiguranja, tj. ugovoru koji je banka prethodno sklopila s osiguravajućim društvom.

Npr., neki od uvjeta koje osiguranik mora ispunjavati kako bi mogao ugovoriti osiguranje otplate kredita ili kako bi postojalo pravo na isplate naknade su ([https://www.slatinska-banka.hr/wp-content/uploads/S.O-19.02-2-Grupno-osiguranje-sposobnosti-za-vracanje-kredita-6.9.2022.cdr .pdf](https://www.slatinska-banka.hr/wp-content/uploads/S.O-19.02-2-Grupno-osiguranje-sposobnosti-za-vracanje-kredita-6.9.2022.cdr.pdf)):

1. da u vrijeme početka osigurateljnog pokrića uslijed smrti osiguranika kao posljedice nesretnog slučaja ili bolesti osiguranik ima najmanje 18, a najviše 64 godina života;
2. da u vrijeme početka osigurateljnog pokrića uslijed privremene nesposobnosti za rad (bolovanje) osiguranika i prestanka radnog odnosa (otkaza) osiguranika ima najmanje 18 i najviše 64 godina života;
3. da je zdrav i da se u trenutku sklapanja ugovora o kreditu i potpisa pristupnice ne nalazi pod medicinskim tretmanom ili nadzorom;
4. da u trenutku sklapanja osiguranja nije na bolovanju;
5. da u trenutku sklapanja ugovora o kreditu i potpisa pristupnice te u prethodnom razdoblju od najmanje 12 mjeseci nije bio privremeno nesposoban za rad (na bolovanju) više od 30 dana uzastopno;
6. da nije na probnom radu;
7. da nema nikakvih indicija i saznanja da će njegov poslodavac otkazati ugovor o radu kao posljedicu reorganizacije, smanjenja broja radnih mjesta te da nije pred stečajem ili likvidacijom;

8. da je prema Zakonu o radu bio zaposlen na neodređeno vrijeme neprekidno tijekom posljednjih 12 mjeseci te da do sklapanja ugovora o kreditu i pristupanja ugovoru o osiguranju niti on niti njegov poslodavac nije otkazao njegov ugovor o radu, tj. da nisu potpisali sporazumni raskid radnog odnosa niti postoje okolnosti koje bi upućivale na to da će se s poslodavcem sklopiti sporazumni raskid ili da će poslodavac otkazati ugovor radu (na primjer, opomena poslodavca).

Belanić (2011) navodi čitav niz isključenja za pojedine vrste osiguranih rizika. Npr., za rizik od smrti korisnika, osigurateljsko pokriće uključuje slučajeve smrti uzrokovane bolešću ili smrti nesretnim slučajem. No, postoji niz isključenja predviđenih uvjetima osiguranja, pa tako osiguratelj nije obvezan isplatiti naknadu ako je smrt uzrokovana, npr.:

- stanjem koje je postojalo prije ili u trenutku sklapanja ugovora o osiguranju;
- HIV-om/AIDS-om;
- konzumacijom alkohola;
- opasnim aktivnostima poput rukovanja oružjem i eksplozivima;
- profesionalnim sportom;
- radom na visini ili pod zemljom;
- radom u vojsci, policiji, ili zaštitarskoj službi;
- samoubojstvom, građanskim nemirima, terorizmom, neredima, pobunama, ratom, sudjelovanjem u borbama, zločinima i kaznenim djelima;
- posljedicom ionizirajućeg zračenja, radioaktivnosti, ili toksičnih svojstava;
- stresom, depresijom, mentalnim ili živčanim poremećajem;
- kirurškim postupkom koji nije medicinski indiciran, poput kozmetičkih operacija;
- posljedicom trudnoće, poroda ili pobačaja, itd.

Kao primjer isključenja za rizike gubitka radne sposobnosti, Belanić (2011) navodi gubitak radne sposobnosti koji je vezan uz depresiju i druge psihičke poremećaje, psihijatrijsku terapiju, rehabilitaciju, fizikalnu terapiju, trudnoću, medicinski potpomognu oplodnju, detoksifikaciju, ozljedu vratne kralježnice koja nije potvrđena rendgenom, služenje vojnog roka, itd.

Konačno, za treću skupinu rizika, koja se odnosi na prestanak radnog odnosa, kao razloge za isključenje Belanić (2011) navodi slučajeve poput dobrovoljne nezaposlenosti, osobno

uvjetovanog otkaza, otkaza koji je dao sam osiguranik, sporazumnog raskida ugovora o radu, prestanka radnog odnosa zbog isteka radne dozvole, završetka probnog rada, promjene radnog odnosa iz puno u nepuno radno vrijeme, prestanka radnog odnosa zbog izdržavanja kazne zatvora ili osude za kaznena djela, itd.

Dakle, prisutan je velik broj različitih isključenja obveza društva za osiguranje. Osim njih, HANFA (2021) upućuje i na ograničenja obveze. Na primjer, uvjeti osiguranja mogu predviđati da u slučaju privremene nesposobnosti za rad ili nezaposlenosti, osiguratelj preuzima obvezu pokrivanja određenog broja mjesečnih anuiteta ili rata kredita, na primjer, za razdoblje do šest mjeseci nezaposlenosti. Broj osiguranih rizika je ograničen, pa se tako pokrivaju najviše dva ili tri slična događaja tijekom trajanja osiguranja, poput dva gubitka zaposlenja.

Važno je i pitanje iznosa osigurnine, koji je ovisan i o vrsti kredita, ali dakako i o uvjetima osiguranja i konkretnom društvu za osiguranje. Na primjer, kod jednog društva za osiguranje otplate stambenog kredita, u slučaju smrti ili trajne opće nesposobnosti za rad, naknada iznosi 50 % preostale glavnice kredita, kako je određeno ugovorom o kreditu na datum nastupa osiguranog slučaja, s maksimalnim limitom osigurateljne obveze od 250.000,00 EUR. Ovaj iznos ne uključuje kamate ili dospjele neplaćene obveze osiguranika. U slučaju bolovanja ili otkaza, naknada je jednaka mjesečnom anuitetu, s maksimalnim limitom osigurateljne mjesečne obveze od 995,42 EUR (<https://www.wiener.hr/osiguranje-otplate-stambenih-i-gotovinskih-kredita.aspx>).

Jasno se može primijetiti da, osim što nisu pokriveni svi rizici te postoje brojna isključenja, nisu pokriveni niti sve obveze sukladno ugovoru u kreditu. Kod nastupa smrti ili trajne opće sposobnosti za rad, sukladno prethodnom primjeru, može biti pokriveno samo 50 % preostale glavnice (no ne i kamata te dospjelih nenaplaćenih obveza), dok se kod bolovanja ili otkaza javlja problematika trajanja pokrića mjesečne rate ili anuiteta jer društvo za osiguranje navedeno će pokrivati samo određeni vremenski period. Temeljem toga može se opravdano postaviti pitanje koji je zapravo praktični značaj osiguranja otplate kredita za njihove korisnike.

3.6. Značaj osiguranja otplate kredita za korisnika kredita

Kao što se moglo primijetiti iz definicija i opisa osiguranja otplate kredita, ta vrsta osiguranja osiguranika štiti od rizika čijim nastupom dolazi do smanjenja prihoda, nemogućnosti rada ili smrti. Ugovarajući navedenu vrstu osiguranja, osiguranik pretpostavlja da je zaštićen od rizika, međutim, postavlja se pitanje u kojoj je to mjeri stvarno točno.

U poredbenom pravu pojavila se kritika ove vrste ugovora o osiguranju te navodi kako se njime prvenstveno štite interesi banaka jer se one zaštićuju od bankrota korisnika kredita tj. osiguranika, a osiguranik, unatoč tome što su mu iz svote osiguranja podmirene obveze iz ugovora o kreditu prema banci, i dalje je u opasnosti da bude nelikvidan za podmirenje ostalih troškova života (Belanić, 2017:420).

Europsko nadzorno tijelo za osiguranje i strukovno mirovinsko osiguranje (EIOPA) zajedno s nacionalnim nadležnim tijelima provelo je tematske preglede kako bi utvrdilo kako funkcionira europsko tržište proizvoda osiguranja otplate kredita, s ciljem prepoznavanja rizika proizvoda koji oni donose, a prvenstveno rizika za potrošače. U 2022. godini utvrđeno je pet glavnih razloga za zabrinutost (HANFA Online predavanje : Osiguranje otplate kredita 2023. godine, dostupno na

https://www.youtube.com/watch?v=MRk4KBiE3As&ab_channel=HANFA):

1. ograničen izbor i prepreke prilikom kupnje,
2. postojanje velikih razlika u pokrićima, uvjetima te isključenjima,
3. problem s otkazivanjem proizvoda i promjenom pružatelja usluge,
4. neuobičajeno visoka naknada,
5. povećanje rizika od sukoba interesa.

Potrošaču se treba osigurati da samostalno bira uslugu osiguranja otplate kredita, tj. osiguratelja jer ono što plaća, sam treba i birati. No, u praksi, banke sprječavaju potrošača u tom izboru, tj. uvjetuju pružatelja usluge te je primijećen određen oblik unakrsne prodaje čak u 83 % slučajeva (HANFA Online predavanje : Osiguranje otplate kredita 2023. godine, dostupno na https://www.youtube.com/watch?v=MRk4KBiE3As&ab_channel=HANFA). HANFA (2021) smatra kako banka ne bi trebala uvjetovati buduće korisnike kredita sklapanjem ugovora o osiguranju otplate kredita s određenom osiguravajućom kućom. Klijent bi, u načelu, trebao imati mogućnost samostalno odabrati osiguravajuće društvo, pod uvjetom da osiguranje koje odabere pruža osigurateljnu zaštitu u skladu s uvjetima kreditiranja banke.

Nadalje, tematski pregledi i nadzori utvrdili su da postoje velike razlike u pokrićima, uvjetima i isključenjima, što potrošača dovodi do otežanog donošenja odluke i djeluje zbunjujuće. Cijene proizvoda mogu varirati ne samo unutar EU, nego i unutar iste države (HANFA Online predavanje : Osiguranje otplate kredita 2023. godine, dostupno na https://www.youtube.com/watch?v=MRk4KBiE3As&ab_channel=HANFA). U nadzoru koji je provela HANFA (2023) utvrđeno je kako potrošači kod sklapanja ugovora o osiguranju otplate kredita nisu bili u dovoljnoj mjeri, te na ispravan način, upoznati s uvjetima osiguranja, posebno s ograničenjima i isključenjima odgovornosti pružatelja osiguranja.

Treći problem koji je identificiran odnosi se na situaciju kada potrošač želi promijeniti ponuđača usluge. Kada potrošač želi promijeniti pružatelja usluge to ne može učiniti na jednostavan način, nego za to treba tražiti suglasnost od banke, što zahtijeva puno administrativnog posla i prikupljanja dokumentacije (HANFA Online predavanje : Osiguranje otplate kredita 2023. godine, dostupno na https://www.youtube.com/watch?v=MRk4KBiE3As&ab_channel=HANFA).

Četvrti rizik odnosi se na iznimno visoke naknade, a koje posljedično dovode i do petog rizika, tj. sukoba interesa. Velik dio premije ostaje kod banke ili osiguratelja, dok potrošač ima male koristi kod isplate štete. Drugim riječima, kad potrošač dođe u situaciju da ne može servisirati svoje obveze po kreditima i kada bi na snagu trebalo stupiti osiguranje, to isto se u ne tako malom broju slučajeva ne događa. Tako ispada da potrošači plaćaju premiju ni za što, što predstavlja lošu poslovnu praksu radi ubiranja profita (HANFA Online predavanje : Osiguranje otplate kredita 2023. godine, dostupno na https://www.youtube.com/watch?v=MRk4KBiE3As&ab_channel=HANFA). HANFA (2023) provedenim je nadzorom nadalje utvrdila iznimno visoke provizije koje banke dobivaju za prodaju proizvoda navedenog osiguranja koje se kreću u rasponu od 30 do 90 % zaračunate bruto premije. Provizije su posebno visoke ukoliko se u obzir uzme činjenica da trošak prodaje ovog osiguranja nije velik jer se ista prodaju uz kredite. Nadalje je utvrđeno kako su banke i društva za osiguranja zadržali većinu uplaćenih premija, a samo manji dio korišten je za pokriće nastalih rizika, tj. štetnih događaja.

Zbog utvrđenih nepravilnosti od strane HANFA-e (2023), to je nadzorno tijelo donijelo određene nadzorne mjere, koje uključuju preispitivanje proizvoda osiguranja otplate kredita, opravdanost vrlo visokih provizija te praćenje distributera. Cilj ovih mjera je spriječiti štetu za potrošače zbog nepoštenog postupanja prilikom ugovaranja polica i nedovoljnog

informiranja o isključenjima iz pokrića. Nakon početnih nadzora, HANFA će, prema indikatorima rizika, provesti dodatne preglede uvjeta osiguranja te uvesti stalno praćenje i analizu ponašanja osiguratelja i banaka kao prodavatelja navedene vrste osiguranja.

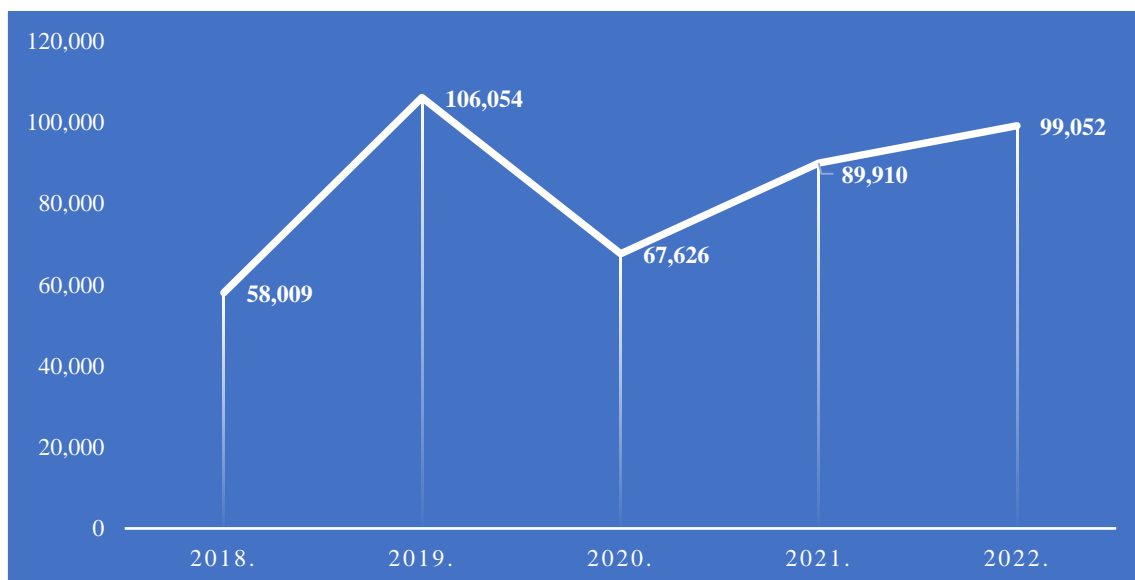
4. ANALIZA RAZVIJENOSTI TRŽIŠTA OSIGURANJA OTPLATE KREDITA U REPUBLICI HRVATSKOJ U RAZDOBLJU 2018.-2022.

U nastavku je napravljena analiza hrvatskog tržišta osiguranja otplate korisnika kredita na temelju sljedećih varijabli: broj sklopljenih polica, visina zaračunate bruto premije, broj štetnih događaja, visina likvidiranih šteta te broj šteta u pričuvi. Analiza započinje pregledom broja sklopljenih polica u analiziranom razdoblju, a to je vremenski period od 2018. do 2022. godine.

4.1. Kretanje broja sklopljenih polica u razdoblju analize

Polica osiguranja predstavlja pisanu ispravu o sklopljenom osiguranju, u ovom slučaju promatrat ćemo police osiguranja otplate kredita. Na Grafikonu 1. vizualno je prikazano kretanje broja sklopljenih polica promatranog osiguranja. Podatke o osiguranju otplate kredita HANFA vodi pod rizikom 14.03 – Osiguranje korisnika kredita od nemogućnosti vraćanja kredita uslijed rizika smrtnosti, nezgode, nesposobnosti za rad, gubitka posla i sličnih rizika. U tablici 1. prikazani su bazni indeksi za iste vrijednosti.

Grafikon 1. Kretanje broja sklopljenih polica osiguranja otplate kredita u razdoblju 2018.-2022.



Izvor: izrada autorice prema: HANFA, 2023

Tablica 1. Bazni indeksi broja polica osiguranja (2018 = 100)

| Godina | Broj polica osiguranja | Bazni indeksi |
|---------------|-------------------------------|----------------------|
| 2018. | 58.009 | 100,00 |
| 2019. | 106.054 | 182,82 |
| 2020. | 67.626 | 116,58 |
| 2021. | 89.910 | 154,99 |
| 2022. | 99.052 | 170,75 |

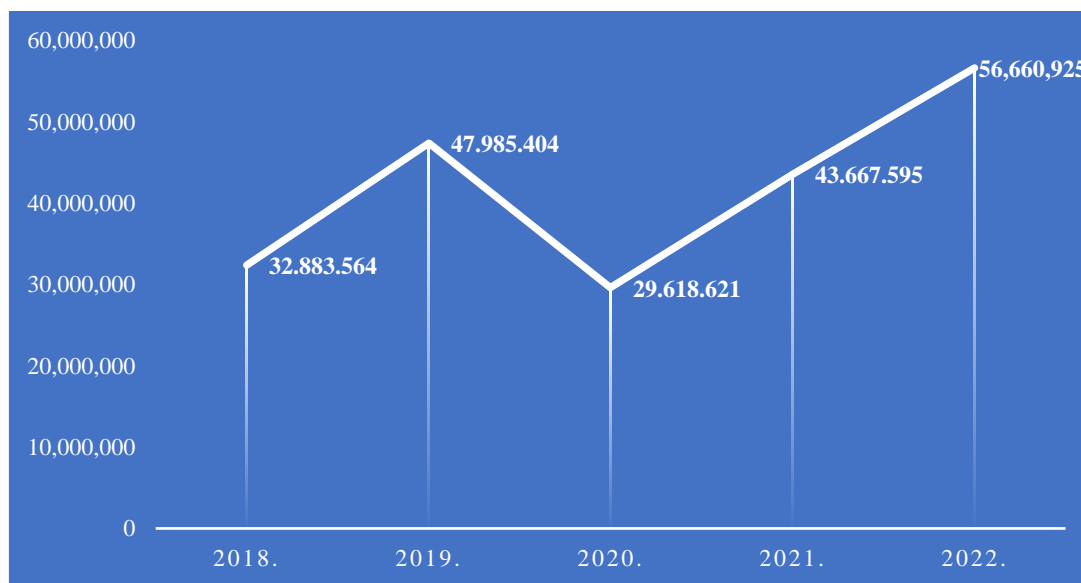
Izvor: izrada autorice prema: HANFA, 2023

Broj sklopljenih polica varira po godinama. U 2018. godini broj sklopljenih osiguranja otplate kredita iznosio je 58.009, dok je u 2019. godini broj bio znatno veći kada je iznosio 106.054. Sklopljene police u uskoj su vezi s brojem odobrenih kredita te načelno vrijedi pravilo da će kod većeg broja odobrenih kredita biti i veći broj sklopljenih polica osiguranja. Međutim, broj sklopljenih osiguranja ovisan je i o poslovnoj politici banke, tj. tomu zahtijeva li banka takav instrument osiguranja. Prema Hrvatskom uredu za osiguranje (HUO) (2019:82), ukupni krediti bili su za 3,6 % viši u odnosu na kraj 2018. godine, no broj se polica osiguranja povećao za čak 82,82 %. To dovodi do zaključka kako su banke u većoj mjeri kod novoodobrenih kredita zahtijevale instrument osiguranja otplate kredita ili kako su se sami korisnici kredita u većoj mjeri dobrovoljno odlučili na takvo osiguranje. U odnosu na 2019. godinu, naredne godine broj sklopljenih polica osiguranja znatno je manji te iznosi 67.726. U 2021. godini broj sklopljenih polica promatranog osiguranja iznosio je 89.910, a u 2022. godini 99.052. Promatra li se početak promatranog razdoblja i završetak, uočava se kako je broj polica osiguranja porastao za 41.043 polica, tj. za 70,75 %, što se može ocijeniti kao znatno povećanje.

4.2. Ukupna visina zaračunate bruto premije u razdoblju istraživanja

Premija osiguranja jest cijena osiguranja odnosno novčani iznos koji ugovaratelj plaća kako bi se osigurao od potencijalnih rizika, u ovom slučaju, nemogućnosti podmirivanja obveze po kreditu. Na Grafikonu 2. prikazano je kretanje iznosa zaračunate bruto premije. Za razdoblje 2018.-2021. iznosi su bili izraženi u hrvatskim kunama, stoga su iznosi konvertirani u eure prema srednjem tečaju Hrvatske narodne banka na dan 31.12. odabrane godine, osim za 2022. godinu kada je korišten tečaj konverzije 7,5345. U tablici 2. prikazani su bazni indeksi.

Grafikon 2. Ukupna visina zaračunate bruto premije osiguranja otplate kredita u eurima u razdoblju 2018.-2022.



Izvor: izrada autorice prema: HANFA, 2023

Tablica 2. Bazni indeksi ukupne zaračunate bruto premije (2018 = 100)

| Godina | Bruto premija | Bazni indeksi |
|--------------|---------------|---------------|
| 2018. | 32.883.565 | 100,00 |
| 2019. | 47.985.404 | 145,93 |
| 2020. | 29.618.621 | 90,07 |
| 2021. | 43.667.595 | 132,79 |
| 2022. | 56.660.925 | 172,31 |

Izvor: izrada autorice prema: HANFA, 2023

Uočava se kako je trend kretanja ovog pokazatelja sličan kao i trend prethodnog, tj. broja sklopljenih polica, uz jedan značajan izuzetak, a taj je da je na kraju 2022. godine zabilježen najveći iznos premije, 56.660.925 EUR. U 2019. godini u odnosu na godinu ranije zabilježen je visoki rast premije od 45,93 %. Rast zaračunate bruto premije posljedica je povećanja sklopljenih polica osiguranja, a HUU (2020:82) navodi kako je navedeno potaknuto programom subvencioniranja stambenih kredita. Kao i u slučaju broja polica osiguranja, u 2020. godini zabilježen je značajan pad premije te je to ujedno i godina kada je visina premije najniža te iznosi 29.618.621 EUR. Naredne godine ponovno se odvio značajan rast premije, a

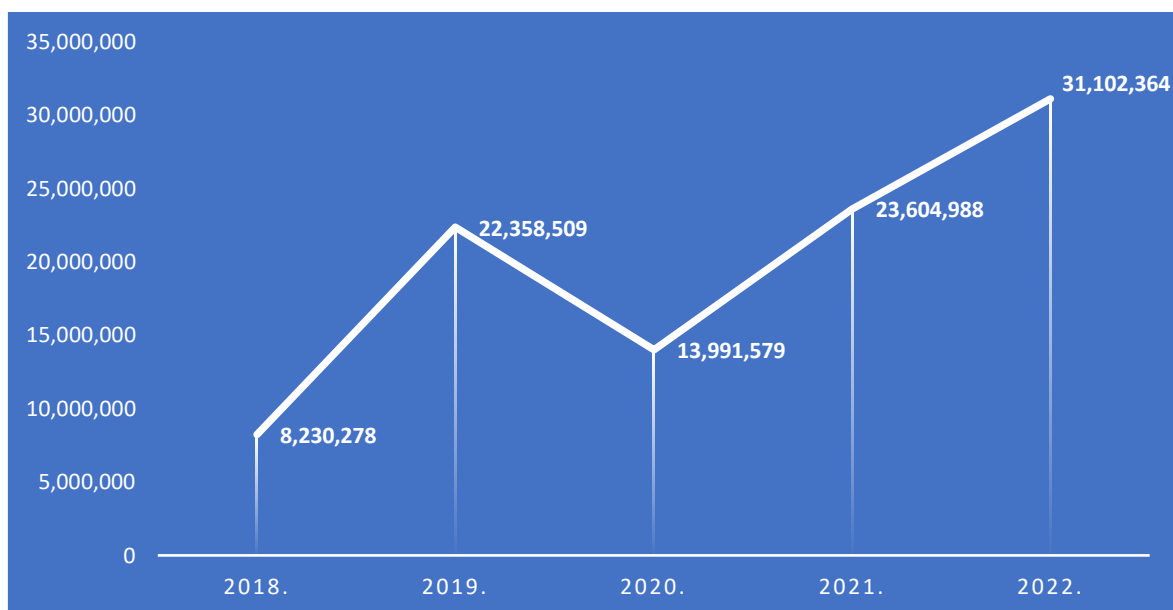
isto vrijedi i za 2022. godinu. HUU (2023:82) navodi kako je 2022. godine, povijesno gledajući, zabilježen najveći iznos zaračunate bruto premije ove vrste osiguranja.

Prema HANFA-i (2021), udio zaračunate bruto premije osiguranja otplate kredita relativno je malen u ukupno zaračunatoj bruto premije (sve vrste osiguranja), a iznosi manje od 2,5 %. Međutim, HANFA napominje kako ova vrsta osiguranja ima značaj u smislu zaštite potrošača.

Iako često na odluku o ugovaranju osiguranja utječe i sama cijena premije, prema podacima analiziranim u ovom radu za navedeni period ne može se utvrditi poveznica. Prosječni iznos premije osiguranja iznosio je redom 2018. godine 566,87 EUR, 2019. godine 452,46 EUR, 2020. godine 437,98 EUR, 2021. godine 485,68 EUR i 2022. godine 572,03 EUR. Broj ugovorenih polica osiguranja nije imao isti trend kretanja, odnosno porast cijene premije nije uvijek utjecao na smanjenje broja ugovorenih polica osiguranja i obrnuto.

Društva za osiguranje mogu dio svog rizika prenijeti na reosiguratelja i za uzvrat plaćati premiju reosiguranja. Tako su i za ovu vrstu rizika zabilježeni iznosi naplaćenih bruto premija predanih u reosiguranje. Grafikon 3. prikazuje navedene podatke, dok su u tablici 3. prikazani bazni indeksi.

Grafikon 3. Premije predane u reosiguranje izražene u eurima u razdoblju 2018.-2022.



Izvor: izrada autorice prema: HANFA, 2023

Tablica 3. Bazni indeksi premija predanih u reosiguranje (2018 = 100)

| Godina | Reosiguranje | Bazni indeksi |
|---------------|---------------------|----------------------|
| 2018. | 8.230.278 | 100,00 |
| 2019. | 22.358.509 | 271,66 |
| 2020. | 13.991.579 | 170,00 |
| 2021. | 23.604.988 | 286,81 |
| 2022. | 31.102.364 | 377,90 |

Izvor: izrada autorice prema: HANFA, 2023

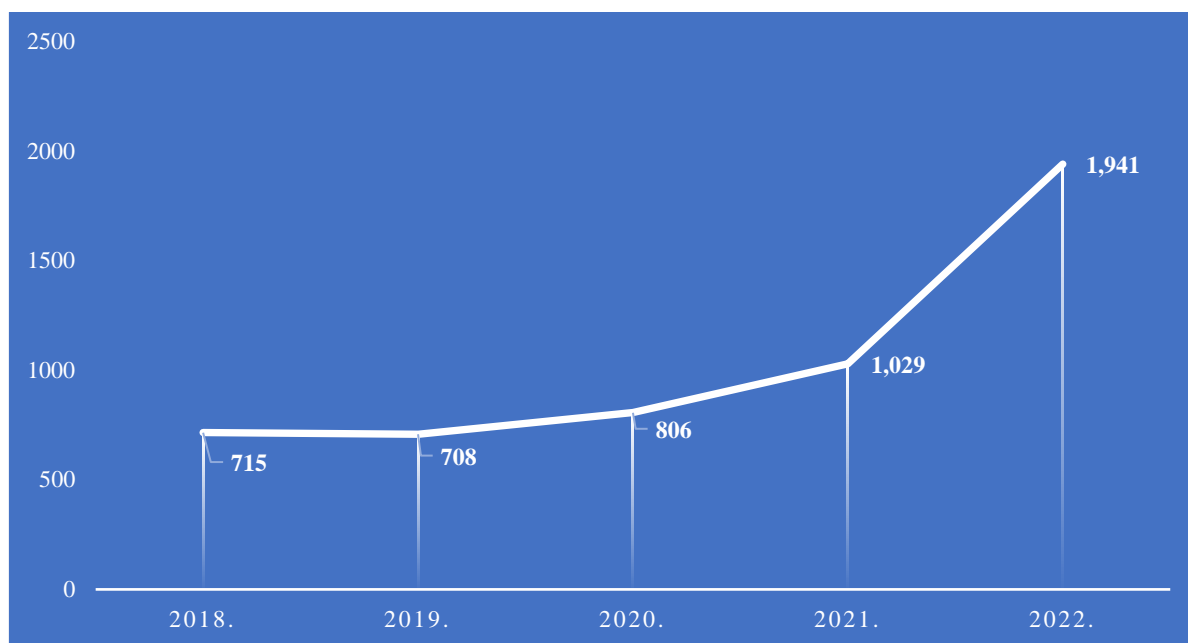
U 2018. godini zabilježen je najmanji iznos premija predanih u reosiguranje, 8.230.278 EUR. Godinu kasnije zabilježeno je značajno povećanje premija predanih u reosiguranje od 171,66 %. Najveći iznos zabilježen je 2022. godine kada su premije predane u reosiguranje iznosile 31.102.364 EUR, što predstavlja povećanje od čak 277,90 % u odnosu na 2018. godinu.

Kada gledamo omjer premija predanih u reosiguranje u usporedbi s ukupnim iznosom zaračunatih bruto premija, možemo vidjeti kako se s godinama udio povećava. U 2018. godini udio premija reosiguranja bio je 25% od ukupnih premija, 2019. i 2020. godine udio je iznosio 47%, a 2021. i 2022. godine 54%. Treba napomenuti kako se podaci o visini premija o reosiguranju odnose na osiguranje kredita koje osim analizirane vrste uključuje i ostala osiguranja koja HANFA vodi pod stavkom 14., a to su osiguranje izvoznih potraživanja, drugih vrsta potraživanja i ostala osiguranja kredita.

4.3. Učestalost pojave štetnih događaja

Na Grafikonu 4. prikazan je broj pojave štetnih događaja, tj. nastupa rizika sukladno ugovoru o osiguranju otplate kredita. HANFA ne navodi konkretno objašnjenje za ovaj pokazatelj, no pretpostavlja se da je riječ o broju prijavljenih šteta na godišnjoj razini. U tablici 4. prikazani su bazni indeksi.

Grafikon 4. Broj šteta prema ugovoru o osiguranju otplate kredita u razdoblju 2018.-2022.



Izvor: izrada autorice prema: HANFA, 2023

Tablica 4. Bazni indeksi broja šteta (2018 = 100)

| Godina | Broj šteta | Bazni indeksi |
|--------------|------------|---------------|
| 2018. | 715 | 100,00 |
| 2019. | 708 | 99,00 |
| 2020. | 806 | 112,73 |
| 2021. | 1.029 | 143,92 |
| 2022. | 1.941 | 271,47 |

Izvor: izrada autorice prema: HANFA, 2023

U 2018. godini zabilježeno je 715 štetnih događaja, a godinu kasnije nešto manje, tj. 708. Od 2020. godine pa nadalje broj štetnih događaja u kontinuiranom je porastu. U 2020. godini zabilježeno je 806 šteta, u 2021. zabilježeno je 1.029 šteta, a u posljednjoj promatranoj godini 1.941. HANFA (2021:96) navodi kako su građani od 2020. godine imali poteškoća s otplatom kredita zbog nastupa pandemije bolesti COVID-19. Dio građana zbog mjera povezanih uz suzbijanje pandemije ostao je bez posla pa se može pretpostaviti kako se povećanje najviše može pripisati toj okolnosti.

U Tablici 5. Prikazan je omjer broja sklopljenih polica i nastalih šteta. Iznosi pokazuju koliki je broj šteta u odnosu na 100 ugovorenih polica osiguranja.

Tablica 5. Omjer broja sklopljenih polica i broja šteta

| Godina | Omjer |
|--------|-------|
| 2018. | 1,23 |
| 2019. | 0,67 |
| 2020. | 1,19 |
| 2021. | 1,14 |
| 2022. | 1,96 |

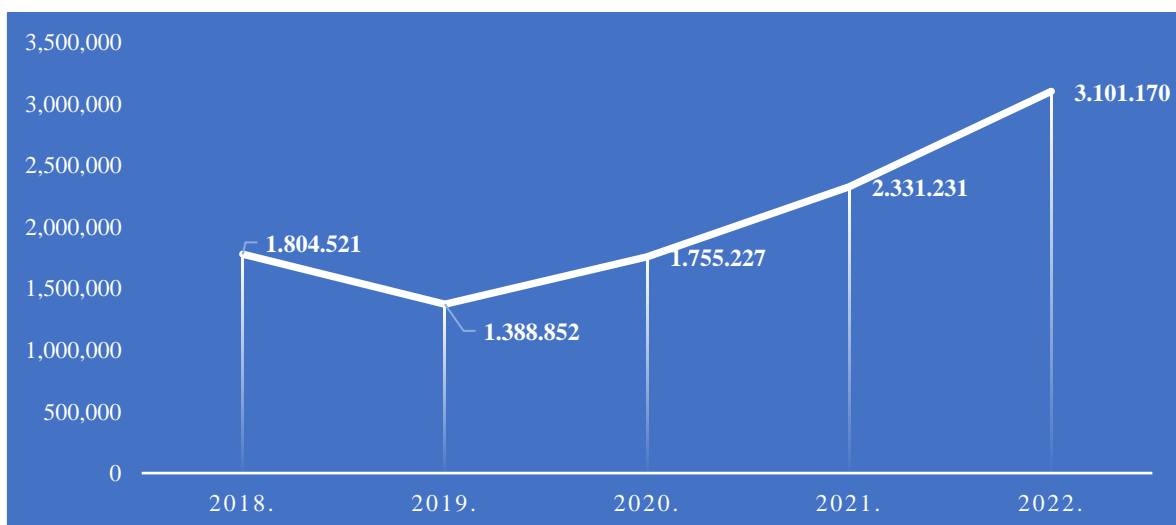
Izvor: izrada autorice prema: HANFA, 2023

Broj šteta je poprilično mali u odnosu na broj polica, što znači da nije česta pojava osiguranih slučajeva samim time društva za osiguranje prikupljenim premijama pokrivaju mali broj nastalih šteta i ostvaruju prihod.

4.4. Visina likvidiranih šteta u navedenom razdoblju

Likvidirana šteta jeste ona koja je utvrđena i isplaćena osiguraniku ili korisniku osiguranja nakon nastupa osiguranog slučaja. Na Grafikonu 5. prikazana je visina likvidiranih šteta u promatranom razdoblju. Likvidirane štete odnose se na obrađene i u potpunosti isplaćene štete (štetne događaje). U tablici 6. prikazani su bazni indeksi.

Grafikon 5. Visina likvidiranih šteta u eurima u razdoblju 2018.-2022.



Izvor: izrada autorice prema: HANFA, 2023

Tablica 6. Bazni indeksi likvidiranih šteta (2018 = 100)

| Godina | Visina šteta | Bazni indeksi |
|--------|--------------|---------------|
| 2018. | 1.804.521 | 100,00 |
| 2019. | 1.388.852 | 76,97 |
| 2020. | 1.755.227 | 97,27 |
| 2021. | 2.331.231 | 129,19 |
| 2022. | 3.101.170 | 171,86 |

Izvor: izrada autorice prema: HANFA, 2023

Ovaj pokazatelj bilježi jednak trend kao i broj nastalih štetnih događaja. U 2018. godini likvidirano je 1.804.521 EUR šteta, a godinu nakon uslijedio je pad, kada je likvidirano 1.388.852 EUR šteta. U 2020. godini odvio se rast likvidiranih šteta u odnosu na godinu ranije, ali ne i u odnosu na 2018. godinu. Godine 2020. likvidirano je 1.755.227 EUR šteta. Budući da je broj štetnih događaja znatno porastao 2020. godine u odnosu na 2018. godinu, za pretpostaviti je da je došlo do povećanja šteta u pričuvi, što će se provjeriti u idućem poglavlju. U 2021. godini odvijalo se znatno povećanje likvidiranih šteta koje su tada iznosile 2.331.231 EUR, a iznos likvidiranih šteta nastavlja rasti i u 2022. godini kada je iznosio 3.101.170 EUR, što je najviše u promatranom razdoblju. No, kada se promatraju ukupna visina zaračunate bruto premije u 2022. godini te likvidirane štete, vidljivo je da je velik dio premije predstavlja prihod banaka i osiguravajućih društava, točnije 53.559.755 EUR. Drugim riječima, samo je oko 5,5 % ukupno zaračunate bruto premije u 2022. godini iskorišteno za likvidaciju šteta.

U sljedećoj tablici prikazan je omjer zaračunatih bruto premija i iznosa likvidiranih šteta.

Tablica 7. Omjer zaračunatih bruto premija i likvidiranih šteta

| Godina | Omjer |
|--------|-------|
| 2018. | 5,49 |
| 2019. | 2,89 |
| 2020. | 5,93 |
| 2021. | 5,34 |
| 2022. | 5,47 |

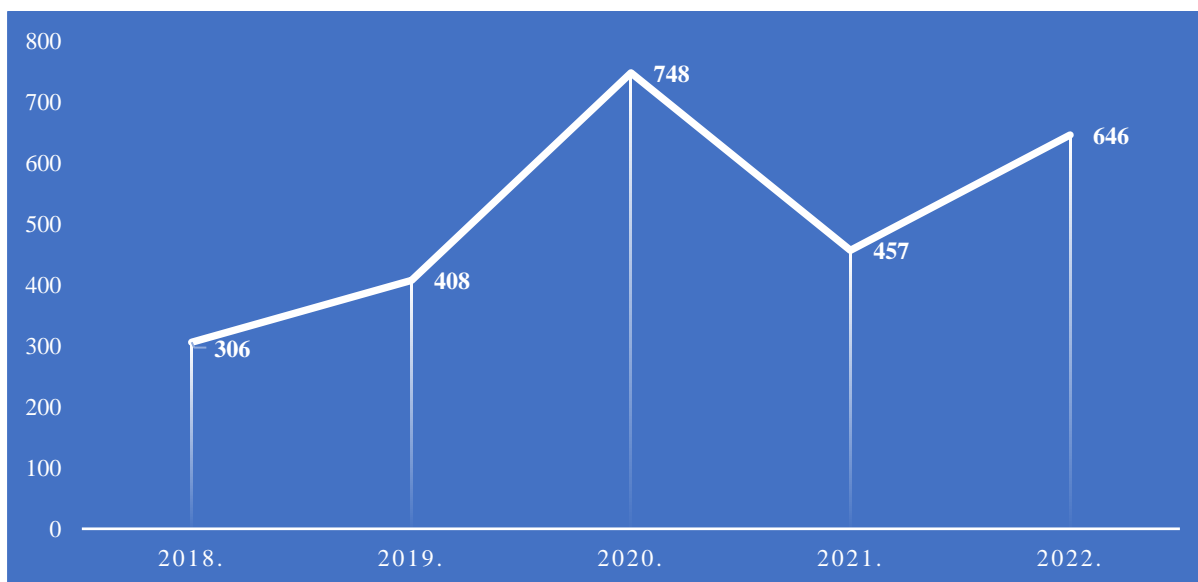
Izvor: izrada autorice prema: HANFA, 2023

Tablica pokazuje iznos u eurima likvidirane štete na 100eura uplaćene premije osiguranja. Prema tome možemo zaključiti kako vrlo mali dio zaračunate bruto premije odlazi na likvidaciju štete iz toga proizlazi kako društva za osiguranje uspješno mogu podmiriti obveze iz sklopljenih ugovora te odgovarati za preuzete rizike iz ove vrste osiguranja, no može se postaviti pitanje je li razlog tome možda ipak prevelika cijena premije ovog osiguranja?

4.5. Štete u pričuvi

Štete u pričuvi odnose se na štete koje su nastale i prijavljene, ali još uvijek nisu riješene. Visoki broj šteta u pričuvi može ukazivati na otežano rješavanje zahtjeva za isplatom štete zbog nastupa osiguranog događaja. Na Grafikonu 6. prikazan je navedeni pokazatelj. Tablica 7. prikazuje bazne indekse.

Grafikon 6. Broj šteta u pričuvi u razdoblju 2018.-2022.



Izvor: izrada autorice prema: HANFA, 2023

Tablica 8. Bazni indeksi šteta u pričuvi (2018 = 100)

| Godina | Broj šteta u pričuvi | Bazni indeksi |
|---------------|-----------------------------|----------------------|
| 2018. | 306 | 100,00 |
| 2019. | 408 | 133,33 |
| 2020. | 748 | 244,44 |
| 2021. | 457 | 149,35 |
| 2022. | 646 | 211,11 |

Izvor: izrada autorice prema: HANFA, 2023

Broj šteta u pričuvi varira po godinama. Najmanje šteta u pričuvi, 306, zabilježeno je 2018. godine. Godinu kasnije u pričuvi je bilo 408 šteta, a 2020. godine odvijalo se znatno povećanje šteta u pričuvi, kada je njihov broj iznosio 748. Ovo potvrđuje kako je te godine bilo poteškoća s ostvarivanjem isplate osigurnine. U 2021. broj šteta u pričuvi znatno je opao te je tada iznosio 457, dok je na kraju promatranog razdoblja opet zabilježeno znatno povećanje šteta u pričuvi, kada je istih bilo 646.

4.6. Rješavanje naplate osiguranja putem sudskih sporova

Ranije u radu bilo je spomenuto kako je HANFA izrekla određene nadzorne mjere koje se odnose na prodavatelje i pružatelje osiguranja otplate kredita. Nadalje, rečeno je i kako se u praksi ponekad javljaju problemi s naplatom osiguranja, ponajviše zbog različitih ograničenja i isključenja osiguranja. Uostalom, ustanovljeno je kako se samo manji dio zaračunate bruto premije koristi za isplatu štetu. Ukoliko korisnici osiguranja smatraju da su oštećeni ili da se prema njima postupa nepravedno, imaju nekoliko mogućnosti.

U slučaju da korisnik osiguranja nije zadovoljan pruženom uslugom, može podnijeti pisani prigovor ili pritužbu društvu za osiguranje, koje je zakonski obavezno odgovoriti u roku od 15 dana. Ako korisnik nije zadovoljan dobivenim odgovorom, može se javiti HANFA-i pisanim ili elektroničkim putem. HANFA razmatra svaku predstavku i postupa u skladu sa svojim ovlastima te dostavlja odgovor podnositelju u roku od 30 dana od dana primitka predstave. U praksi se često događa da društva za osiguranje, nakon intervencije HANFA-e, prepoznaju svoje propuste ili nedostatke u postupanju te ih isprave. Na temelju predstavljenih podataka, HANFA poduzima mjere kao što su davanje preporuka, pokretanje nadzora i

druge odgovarajuće aktivnosti, što pomaže u prevenciji sličnih problema kod klijenata u budućnosti (<https://www.hanfa.hr/potrosaci/financijske-usluge/osiguranje/zastita-potrosaca-u-podrucju-osiguranja/>).

Marić (2023) ističe kako je u 2022. godini HANFA provela nadzor nad jednim osiguravajućim društvom te su u sklopu nadzora zatraženi i podaci o pritužbama potrošača vezanim uz osiguranje otplate kredita. Većina prigovora upućenih društvu za osiguranje odnosila se na odbijanje isplate rate ili anuiteta kredita. Ostale pritužbe uglavnom su bile povezane s ponašanjem distributera, tj. banke, u vezi s neadekvatnim predugovornim informiranjem. Od preko 100 zaprimljenih pritužbi na sve proizvode osiguranja otplate kredita tog društva, čak 96 % odnosilo se na proizvode osiguranja otplate gotovinskih kredita distribuiranih putem određene banke. HANFA (2023) ističe da mnogi ugovaratelji nisu bili dovoljno informirani o uvjetima osiguranja koji ograničavaju ili isključuju odgovornost društva. Nisu bili svjesni postojanja ograničenja koja mogu spriječiti podnošenje odštetnog zahtjeva kada nastupi osigurani slučaj.

U okviru nadzora, HANFA je zatražila preispitivanje cijene (premije osiguranja) i opravdanosti visokih troškova koji uključuju primitke distributera i redovne provizije za proizvod osiguranja otplate gotovinskog kredita, koje se distribuira putem bankarskog kanala. Cilj ovog preispitivanja je provjeriti pruža li proizvod „vrijednost za novac“ uzimajući u obzir njegove karakteristike, uključujući različite osigurane rizike i ograničen opseg osigurateljnog pokrivača zbog velikog broja isključenja i ograničenja odgovornosti društva. Nadalje se uzimaju u obzir zahtjevi, potrebe, ciljevi i karakteristike ciljnog tržišta i potrošača (https://www.hanfa.hr/media/ft3pjcvg/03-ssolf-dso-01-generalni_rje%C5%A1enje-izricanje-mjera-objava.pdf).

Prilikom sklapanja ugovora o osiguranju, prema Mariću (2023), osiguranici nisu bili pitani o svom zdravstvenom stanju, a često su bili zaposleni na određeno vrijeme, što je relevantno za osiguranje u slučaju nezaposlenosti. Nisu bili obaviješteni da neće moći podnijeti odštetni zahtjev ako dođe do osiguranog slučaja zbog ovih okolnosti ili isključenja iz osiguranja. U nekim slučajevima osiguravajuća društva isključivala su odgovornost, čak i kad bi osiguranici dobili otkaz. Kod bolovanja, pokrivena su bila samo dugotrajna bolovanja, koja traju preko 120 dana neprekidno. U praksi to znači da kratkotrajna bolovanja (do 120 dana) nisu bila pokrivena osiguranjem. Građani koji su uredno plaćali premiju osiguranja, a bili su na

bolovanju, ostali su bez koristi od osiguranja, čak i ako su bili na nižoj plaći dva ili tri i pol mjeseca.

Još jednu vrlo bitnu pritužbu građana navodi Marić (2023), a koja se odnosi na postupanje distributera (banaka). Potrošači tvrde da im je sklapanje ugovora o kreditu bilo uvjetovano sklapanjem ugovora o osiguranju otplate kredita. Zaposlenici distributera (banaka) nisu ih upoznali s uvjetima osiguranja niti im te uvjete dostavili na uvid prilikom sklapanja ugovora. Vezano uz nadzor poslovanja, bitno je istaknuti kako je HANFA zadužena za praćenja tržišta osiguranja, uključujući i osiguranja otplate kredita, no nema nadležnost za nadzor poslovanja banaka.

Uzimajući u obzir pritužbe građana, uočava se kako pojedine banke u praksi zaista uvjetuju sklapanje ugovora o kreditu time da je potrebno sklopiti i ugovor o osiguranju otplate kredita. Međutim, javlja se pitanje je li u tim i drugim slučajevima riječ o neetičnoj poslovnoj praksi ili o nepoštenoj te postoje li temelji za sudske tužbe.

U sklopu zaštite prava osiguranika, valja uputiti i na mogućnost pokretanja postupka izvansudskog mirenja, no na takav postupak trebaju pristati sve ugovorne strane. Mirenje se u Republici Hrvatskoj provodi u Centru za mirenje, nezavisnoj instituciji koja djeluje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori. Centar se bavi pružanjem usluga vezanih uz postupke medijacije, a u kojim medijatori na nezavisan i nepristran način pomažu sudionicima procesa mirenja, tj. strankama, postizanje nagodbe u sporovima različite vrste (<https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>). Mirenje se može pokrenuti bez obzira na to vodi li se o predmetu spora neki drugi postupak, kao što je sudski ili arbitražni (<https://www.hanfa.hr/potrosaci/financijske-usluge/osiguranje/zastita-potrosaca-u-podrucju-osiguranja/>).

Kao jedna od mogućnosti rješavanja naplate osiguranja u slučaju nezadovoljstva osiguranika je i sudska tužba. HANFA i u ovom slučaju posjeduje određenu ulogu. „HANFA aktivno sudjeluje u prekršajnim postupcima, upravnim sporovima te drugim postupcima u kojima je stranka (odlascima na rasprave, sastavljanjem očitovanja i podnesaka te poduzimanjem svih drugih radnji u postupku). U prekršajnim postupcima HANFA sudjeluje kao ovlaštenu tužitelj te redovito pokreće navedene postupke podnošenjem optužnih prijedloga Općinskom

prekršajnom sudu u Zagrebu i Financijskom inspektoratu Ministarstva financija Republike Hrvatske“ (HANFA, 2023:127).

Treba istaknuti da HANFA nema ovlasti rješavati sporove koji se odnose na osnovanost odštetnog zahtjeva, tj. na priznavanje štetnog događaja niti na visinu odštetnog zahtjeva, tj. iznos štete. O tim pitanjima odluke donose sama društva za osiguranje. Utvrđivanje osnovanosti odštetnog zahtjeva i visine štete temelji se na odredbama ugovora o osiguranju i relevantnim odredbama Zakona o obveznim odnosima (<https://www.hanfa.hr/potrosaci/financijske-usluge/osiguranje/zastita-potrosaca-u-podrucju-osiguranja/>).

Iz pregleda godišnjih izvješća HANFA-e u razdoblju 2018.-2022. utvrđeno je kako je HANFA ukupno pokrenula 20 prekršajnih postupaka iz područja tržišta osiguranja, a 9 od 20 postupaka pokrenuto je temeljem predstavki potrošača. Najveći broj pokrenutih postupaka odnosi se na postupanje protivno zakonskim odredbama vezanih uz pružanje informacija ugovaratelju osiguranja kod sklapanja ugovora o osiguranju, na nedostavljanje obrazložene ponude, tj. utemeljenog odgovora na odštetni zahtjev te na neisplaćivanje iznosa naknade štete ili neospornog dijela šteta kao predujam. Većina riješenih postupaka okončana je nagodbom stranaka ili presudom u korist osiguranika (<https://www.hanfa.hr/publikacije/godisnje-izvjesce/>). Nažalost, nije poznato odnosi li se neki od postupaka specifično na osiguranje otplate kredita.

Osiguranici imaju mogućnost i pokretanja prekršajnih postupaka preko odvjetnika, tj., osiguranici mogu sami biti tužitelji te nije nužno da tužitelj bude HANFA. Pretragom sudske prakse u razdoblju 2018.-2022. utvrđeno je da su sudovi zaprimili samo nekolicinu predmeta vezanih uz povredu prava iz osiguranja otplate kredita, točnije, ugovora o grupnom osiguranju kredita. Većina njih odbijena je kao neosnovana, dok je drugostupanjski sud jedan predmet vratio na prvostupanjski sud (<https://www.iusinfo.hr/sudska-praksa/pretraga>). To upućuje kako se naplata osiguranja otplate kredita vrlo rijetko pokušava namiriti sudskim putem. Za pretpostaviti je da osiguranici ili njihova obitelj smatraju kako su banke i osiguravajuća društva vrlo dobro zaštićeni i da bi sudska tužba rezultirala dodatnim troškovima. Može se primijetiti i da je HANFA tek u recentno vrijeme više pažnje počela pridodavati nepravilnostima, neetičkoj i nepoštenoj poslovnoj praksi te pritužbama građana u segmentu osiguranja otplate kredita.

4.7. Najznačajniji distributivni kanali u analiziranom razdoblju

Ukupno osam osiguravajućih društva u 2022. godini nudilo je mogućnost ugovaranja police osiguranja otplate kredita. Police osiguranja otplata kredita u najvećoj se mjeri prodaju te ugovaraju zajedno s kreditima. To u principu znači kako su banke najznačajniji distributeri ove vrste osiguranja, a koja se klijentima nudi putem opisanog ugovora o grupnom osiguranju.

Banke i osiguravajuća društva sklapaju partnerstva o suradnji, tj. distribuciji i prodaji osiguranja, što rezultira već spomenutim prednostima. Neki od primjera su partnerstvo Generali osiguranja s Privrednom bankom Zagreb (PBZ) te Zagrebačkom bankom (ZABA) (<https://www.hanfa.hr/media/ft3pjcvg/03-ssolf-dso-01-generalirje%C5%A1enje-izricanje-mjera-objava.pdf>), KentBank i Uniqua osiguranja (<https://www.uniqua.hr/ona/vijesti/kentbank-i-uniqua-nude-osiguranje-od-nemogucnosti-vracanja-kredita/1476>), Erste banke i Wiener osiguranje (<https://www.wiener.hr/osiguranje-otplate-stambenih-i-gotovinskih-kredita.aspx>), Slatinske banka i Sava osiguranje ([https://www.slatinska-banka.hr/wp-content/uploads/S.O-19.02-2-Grupno-osiguranje-sposobnosti-za-vracanje-kredita-6.9.2022.cdr .pdf](https://www.slatinska-banka.hr/wp-content/uploads/S.O-19.02-2-Grupno-osiguranje-sposobnosti-za-vracanje-kredita-6.9.2022.cdr.pdf)), itd.

Dakle, u pravilu, banke imaju uspostavljen odnos s jednom ili više osiguravajućih kuća te nude sklapanje ugovora o osiguranju otplate kredita s partnerskim društvima. Već je rečeno da se na taj način korisnike sprječava u izboru osiguravajućeg društva, što su prepoznala i nadzorna tijela. Ukoliko banka ne zahtijeva ili ne nudi proizvod osiguranja otplate kredita, korisnik kredita može samostalno ugovoriti navedenu vrstu osiguranja, no i u tom slučaju javlja se već opisani trostrani odnos.

5. ZAKLJUČAK

Osiguranje otplate kredita uključuje trostrani odnos koji se javlja između dužnika (korisnika kredita), vjerovnika (banke ili neke druge financijske institucije) te društva za osiguranje. Prodaja ovog osiguranja najčešće se odvija posredstvom banaka, stoga se može reći kako je glavni distributivni kanal za prodaju ove vrste osiguranja upravo bankoosiguranje. Korisnicima kredita ova vrsta osiguranja nudi se ili zahtijeva uz ugovaranje kredita, nakon čega korisnici pristupaju zajedničkom (grupnom) ugovoru o osiguranju između banke i društva za osiguranje ili ugovaraju. To je ujedno i najčešći način prodaje i ugovaranja osiguranja otplate kredita, iako postoje i drugi načini, poput onih da korisnici samostalno ugovaraju osiguranje ili da banke zahtijevaju takvo osiguranje, no ujedno nisu i njegovi distributeri.

Teoretski, koristi od grupnog osiguranja otplate kredita trebale bi imate sve zainteresirane strane. Banke za ugovorena osiguranja ostvaruju proviziju, a ujedno im takvo osiguranje služi u svrhu instrumenta osiguranja kredita. Uzimajući u obzir masovnost sklapanja ugovora te već definirane uvjete osiguranja s osiguravajućim društvima, troškovi prodaje i distribucije ovog osiguranja niski su, zbog čega se ono može nuditi po konkurentnim cijenama.

Prvotno postavljena hipoteza da broj ugovorenih policia osiguranja ovisi o cijeni, odnosno visini premije osiguranja, nije potvrđena. Može se pretpostaviti da ugovaratelji uzimaju u obzir cijenu prilikom odluke, ali prema analiziranim varijablama u ovom radu nije utvrđena poveznica jer postoji niz drugih parametara, koji se prilikom odluke uzimaju u obzir, a imaju skupa veći utjecaj nego sama visina premije.

Društva za osiguranje imaju prednosti u obliku posredne prodaje osiguranja te ne moraju ulagati napore u promociju. I banke i društva za osiguranje imaju dodatne prednosti u vidu proširenja i održavanja baze klijenata. Korisnici kredita, na licu mjesta i bez pretjeranih napora, mogu ugovoriti traženi instrument osiguranja te se osigurati za pokriće rizika kao što su gubitak radne sposobnosti, bolovanje, smrt i otkaz ugovora o radu, uslijed čega ne bi mogli podmirivati obveze po kreditima (zbog smanjenih prihoda). Međutim, u kontekstu zaštite potrošača te ovog konkretno financijskog instrumenta za zaštitu potrošača, ova vrsta

osiguranja je, može se reći, pomalo i kontroverzna, što je posebno problematično zbog trenda njena rasta koji je ustanovljen provedenim istraživanjem.

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga provedenim je nadzorom utvrdila kako je odobravanje kredita često uvjetovano sklapanjem polica osiguranja otplate kredita, dok korisnici kredita istovremeno nisu bili dobro upoznati i informirani o uvjetima osiguranja. Sama činjenica da korisnici nemaju pravo odabira pružatelja osiguranja već nije u skladu sa suvremenim načelima osiguranja. Nadalje, korisnici nisu bili u dovoljnoj mjeri informirani o ograničenjima i isključenjima isplate štete, zbog čega se u praksi događa da se premija osiguranja zapravo plaća ni za što. Banke uzimaju visoke provizije od prodaje ovih proizvoda, a samo se dio zaračunate bruto premije koristi za isplatu šteta. Istraživanje je pokazalo kako su isplaćene štete u 2022. godini činile samo 5,5 % ukupno zaračunate bruto premije, što znači da velik dio prihoda ostaje bankama i osiguravajućim društvima. Bez obzira na to što je kroz promatrano razdoblje visina likvidiranih šteta rasla, radi se o skromnom porastu u odnosu na rast zaračunate bruto premije. Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga izrekla je određene nadzorne mjere koje za cilj imaju pratiti rizike s kojima se susreću potrošači kod ugovaranja proizvoda ovakve vrste, no takve aktivnosti pokrenute su tek nedavno. Vrlo je malen i broj pokrenutih prekršajnih postupaka vezanih uz povredu prava osiguranika iz osiguranja otplate kredita, što ukazuje da su regulativa i sudska zaštita još uvijek tek u povojima razvoja. S obzirom kako su statistički i drugi podaci o osiguranju otplate kredita relativno šturi, bilo bi korisno provesti istraživanje zadovoljstva sadašnjih i bivših korisnika osiguranja otplate kredita te proučiti prakse s kojima su se korisnici susretali prilikom ugovaranja osiguranja te priznavanja i isplate šteta.

LITERATURA

1. Andrijašević, S.; Petranović, V. (1999). *Ekonomika osiguranja*. Zagreb: ALFA
2. Belanić, L. (2011). *Temeljni pojmovi i načela ugovora o osiguranju sposobnosti vraćanja kredita*, dostupno na Novi informator Br.6020, 16.11.2011. URL: <https://informator.hr/strucni-clanci/temeljni-pojmovi-i-nacela-ugovora-o-osiguranju-sposobnosti-vracanja-kredita#:~:text=Ugovor%20o%20osiguranju%20sposobnosti%20VK%20mo%20C5%BEemo%20definirati%20kao%20ugovor%20kojim,ili%20otkaza%20ugovora%20o%20Oradu> (pristupljeno 13.06.2024.)
3. Belanić, L. (2017). Ugovor o osiguranju sposobnosti otplate kredita, u: Bukovac Puvača, M.; Mihelčić, G. *Bankovni i financijski ugovori*. Zagreb: Narodne novine, str. 440-462.
4. Buckham, D.; Wahl, J.; Rose, S. (2010). *Executive's Guide to Solvency*. USA: SAS Institute.
5. Čolović, V. (2020). Banke kao zastupnici u osiguranju (bankoosiguranje). *Časopis za ekonomiju i tržišne komunikacije* 10 (1), str. 136-150.
6. Fortius Inter Partes. *Povijesni razvoj osiguranja*. URL: <http://www.fortiusinterpartes.hr/hr/vise-o-osiguranju/osnovni-podaci-o-osiguranju/povijesni-razvoj-osiguranja/> (pristupljeno 06.06.2024.)
7. HANFA (2021). *Osnovna obilježja osiguranja otplate kredita*. URL: <https://www.hanfa.hr/media/gz5lr43i/osnovna-obilje%C5%BEja-osiguranja-otplate-kredita-2021.pdf> (pristupljeno 12.06.2024.)
8. HANFA (2022). *Godišnje izvješće 2021*. URL: https://www.hanfa.hr/media/0kxfgjvt/gi_2021.pdf (pristupljeno 02.07.2024.)
9. HANFA (2023). *Društva za osiguranje i društva za reosiguranje*. URL: <https://www.hanfa.hr/statistika/drustva-za-osiguranje-i-drustva-za-reosiguranje/> (pristupljeno 24.06.2024.)
10. HANFA (2023). *Godišnje izvješće 2022*. URL: https://www.hanfa.hr/media/3yllvlgv/gi-2022_fin.pdf (pristupljeno 02.07.2024.)
11. HANFA (2023). *Potreba izmjena polica osiguranja za otplatu kredita te načina njihove prodaje*. URL: <https://www.iusinfo.hr/aktualno/dnevne-novosti/hanfa->

- [potreba-izmjena-polica-osiguranja-za-otplatu-kredita-te-nacina-njihove-prodaje-53969](#) (pristupljeno 24.06.2024.)
12. HANFA. *Online predavanje: Osiguranje otplate kredita.* URL: <https://www.hanfa.hr/potrosaci/video/online-predavanje-osiguranje-otplate-kredita/> (pristupljeno 12.06.2024.)
 13. HANFA. *Rješenje Društvu Generali osiguranje d.d.* URL: https://www.hanfa.hr/media/ft3pjcvg/03-ssolf-dso-01-general_i_rje%C5%A1enje-izricanje-mjera-objava.pdf (pristupljeno 10.07.2024.)
 14. HANFA. *Zaštita potrošača u području osiguranja.* URL: <https://www.hanfa.hr/potrosaci/financijske-usluge/osiguranje/zastita-potrosaca-u-podrucju-osiguranja/> (pristupljeno 02.07.2024.)
 15. Hrvatska gospodarska komora. *O centru za mirenje.* URL: <https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>
 16. Hrvatska poštanska banka. *Instrumenti osiguranja kredita.* URL: <https://www.hpb.hr/hr/instrumenti-osiguranja-kredita/3780> (pristupljeno 15.06.2024.)
 17. Hrvatski ured za osiguranje (2019). *Tržište osiguranja u Republici Hrvatskoj u 2018.* URL: https://huo.hr/upload_data/site_files/trziste_osiguranja_rh_2018.pdf (pristupljeno 02.07.2024.)
 18. Hrvatski ured za osiguranje (2020). *Tržište osiguranja u Republici Hrvatskoj u 2019.* URL: https://huo.hr/upload_data/site_files/godisnje_izvjesce_2019_.pdf (pristupljeno 02.07.2024.)
 19. Hrvatski ured za osiguranje (2021). *Tržište osiguranja u Republici Hrvatskoj u 2020.* URL: https://huo.hr/upload_data/site_files/godisnje_izvjesce_2020.pdf (pristupljeno 02.07.2024.)
 20. Hrvatski ured za osiguranje (2022). *Tržište osiguranja u Republici Hrvatskoj u 2021.* URL: https://huo.hr/upload_data/site_files/godisnje_izvjesce_2021-web.pdf (pristupljeno 02.07.2024.)
 21. Hrvatski ured za osiguranje (2023). *Tržište osiguranja u Republici Hrvatskoj u 2022.* URL: https://huo.hr/upload_data/site_files/8726187101713777775766185488_trziste-osiguranja-2022.pdf (pristupljeno 29.06.2024.)
 22. IUS-INFO. *Sudska praksa.* URL: <https://www.iusinfo.hr/sudska-praksa/pretraga> (pristupljeno 12.07.2024.)
 23. Kagan, J. (2024). *Insurance: Definition, How It Works, and Main Types of Policies.* URL: <https://www.investopedia.com/terms/i/insurance.asp> (pristupljeno 08.06.2024.)

24. Klasić, K.; Andrijanić, I. (2013). *Osnove osiguranja – načela i praksa*. Zagreb: TEB Poslovno savjetovanje.
25. Leksikografski zavod Miroslav Krleža. Hrvatska enciklopedija. *Osiguranje*. URL: <https://www.enciklopedija.hr/clanak/osiguranje> (pristupljeno 08.06.2024.)
26. Marić, J. (2023). *Čitajte sitna slova. Polica osiguranja kredita najčešće je novac bačen u vjetar, od nje nemate – baš ništa*. URL: <https://www.novolist.hr/novosti/hrvatska/citajte-sitna-slova-polica-osiguranja-kredita-najcesce-je-novac-bacen-u-vjetar-od-nje-nemate-bas-nista/> (pristupljeno 10.07.2024.)
27. Masci, P. (2011). The History of Insurance: Risk, Uncertainty and Entrepreneurship. *Journal of the Washington Institute of China Studies* 5 (3), str. 25-68.
28. Pešić, M. (2005). Ulaganje sredstava životnog osiguranja -bitna sastavnica marketing miksa osiguravajućeg društva. *Ekonomski pregled* 56 (7-8), str. 480-500.
29. Ploh, M. (2019). Ocjena razvitka bankovnih osiguranja u Republici Hrvatskoj. *Ekonomski pregled* 70 (1), str. 121-131.
30. Slatinska banka (2022). *Opći uvjeti grupnog osiguranja sposobnosti vraćanja kredita korisnika nenamjenskih gotovinskih kredita*. URL: https://www.slatinska-banka.hr/wp-content/uploads/S.O-19.02-2-Grupno-osiguranje-sposobnosti-za-vracanje-kredita-6.9.2022.cdr_.pdf (pristupljeno 21.06.2024.)
31. Stipičić, M.; Jurilj, M. (2015). Pravci razvoja alternativnih prodajnih kanala na hrvatskom tržištu osiguranja. *Zbornik radova Veleučilišta u Šibeniku* 9 (3-4), str. 95-106.
32. UNIQUA. *KentBank i UNIQA nude osiguranje od nemogućnosti vraćanja kredita*. URL: <https://www.uniqa.hr/o-nama/vijesti/kentbank-i-uniqa-nude-osiguranje-od-nemogucnosti-vracanja-kredita/1476> (pristupljeno 14.07.2024.)
33. Wiener osiguranje. *Osiguranje otplate stambenih i gotovinskih kredita*. URL: <https://www.wiener.hr/osiguranje-otplate-stambenih-i-gotovinskih-kredita.aspx> (pristupljeno 14.07.2024.)
34. Wiener. *Osiguranje otplate stambenih i gotovinskih kredita*. URL: <https://www.wiener.hr/osiguranje-otplate-stambenih-i-gotovinskih-kredita.aspx> (pristupljeno 21.06.2024.)
35. Wuestenrot. *Police kao instrumenti osiguranja kredita*. URL: <https://www.wuestenrot.hr/kredit/police-kao-instrumenti-osiguranja-kredita/39> (pristupljeno 15.06.2024.)

36. *Zakon o obveznim odnosima* (2023). Narodne novine br. 35/05, 41/08, 125/11, 78/15, 29/18, 126/21, 114/22, 156/22, 155/23
37. *Zakon o osiguranju*. Zagreb: Narodne novine br. 30/15, 112/18, 63/20, 133/20, 151/22

POPIS GRAFIKONA

| | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Grafikon 1. Kretanje broja sklopljenih polica osiguranja otplate kredita u razdoblju 2018.-2022..... | 23 |
| Grafikon 2. Ukupna visina zaračunate bruto premije osiguranja otplate kredita u razdoblju 2018.-2022. | 24 |
| Grafikon 3. Premije predane u reosiguranje u razdoblju 2018.-2022..... | 26 |
| Grafikon 4. Broj šteta prema ugovoru o osiguranju otplate kredita u razdoblju 2018.-2022.. | 28 |
| Grafikon 5. Visina likvidiranih šteta u razdoblju 2018.-2022. | 29 |
| Grafikon 6. Broj šteta u pričuvi u razdoblju 2018.-2022..... | 31 |

POPIS TABLICA

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| Tablica 1. Bazni indeksi broja polica osiguranja (2018 = 100) | 24 |
| Tablica 2. Bazni indeksi ukupne zaračunate bruto premije (2018 = 100) | 25 |
| Tablica 3. Bazni indeksi premija predanih u reosiguranje (2018 = 100)..... | 27 |
| Tablica 4. Bazni indeksi broja šteta (2018 = 100) | 28 |
| Tablica 5. Omjer broja sklopljenih polica i broja šteta..... | 29 |
| Tablica 6. Bazni indeksi likvidiranih šteta (2018 = 100)..... | 30 |
| Tablica 7. Omjer zaračunatih bruto premija i likvidiranih šteta | 30 |
| Tablica 8. Bazni indeksi šteta u pričuvi (2018 = 100) | 32 |