Bankoosiguranje kao prodajni kanal osiguranja u Republici Hrvatskoj

Kanis, Marija

Undergraduate thesis / Završni rad

2020

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

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:145:321758

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-28**

Repository / Repozitorij:

EFOS REPOSITORY - Repository of the Faculty of Economics in Osijek

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonmski fakultet u Osijeku

Preddiplomski studij Menadžment

Marija Kanis

BANKOOSIGURANJE KAO PRODAJNI KANAL USLUGA OSIGURANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Završni rad

Osijek, 2020

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonmski fakultet u Osijeku

Preddiplomski studij Menadžment

Marija Kanis

BANKOOSIGURANJE KAO PRODAJNI KANAL USLUGA OSIGURANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Završni rad

Kolegij: Menadžment osiguranja

JMBAG: 0010218956

e-mail: marijakanis@gmail.com

Mentor: Doc.dr.sc. Hrvoje Serdarušić

Osijek, 2020

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek

Faculty of Economics in Osijek

Undergraduate Study of Management

Marija Kanis

BANCASSURANCE AS A DISTRIBUTION CHANNEL OF INSURANCE SERVICES IN THE REPUBLIC OF CROATIA

Final paper

Osijek, 2020

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 završni (navesti vrstu rada: završni / diplomski / specijalistički / doktorski) 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 suglasan/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 znanstvenoj djelatnosti i visokom obrazovanju, NN br. 123/03, 198/03, 105/04, 174/04, 02/07, 46/07, 45/09, 63/11, 94/13, 139/13, 101/14, 60/15).
4. izjavljujem da sam autor/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/studentice: Marija Kanis

JMBAG: 0010218956

OIB: 44883622950

e-mail za kontakt: marijakanis@gmail.com

Naziv studija: Menadžment

Naslov rada: Bankoosiguranje kao prodajni kanal usluga osiguranja u Republici Hrvatskoj

Mentor/mentorica diplomskog rada: Doc.dr.sc. Hrvoje Serdarušić

U Osijeku, 15.09. 2020. godine

Potpis Marija Kanis

Bankoosiguranje kao prodajni kanal usluga osiguranja u Republici Hrvatskoj

Bankoosiguranje kao oblik poslovne suradnje između banaka i osiguravajućih društava u Republici Hrvatskoj sve više dobiva na značaju. Posebno je zamjetan značajniji iskorak razvoja ovog poslovnog oblika posljednje desetljeće – uvjetovan prije svega razvojem tehnologije, povećanjem konkurencije, ali i razvojem društva u cjelini. U radu je prikazan razvoj osiguranja kao djelatnosti, njegove specifičnosti te detaljnije opisati prodajni kanali na tržištu. Poseban naglasak stavljen je na prednosti i nedostatke bankoosiguranja kao oblika poslovnog modela suradnje banaka i osiguravatelja te njegove modalitete. Također je provedeno primarno istraživanje i napravljena je analiza bankoosiguranja kao prodajnog kanala na području grada Našica.

Ključne riječi: bankoosiguranje, osigurateljno bankarstvo, vrste osiguranja, sudionici, distribucija

Bancassurance as a sale channel of insurance services in the Republic of Croatia

ABSTRACT

Bancassurance as a form of business cooperation between banks and insurance companies in the Republic of Croatia is becoming increasingly important. The significant step forward in the development of this business form in the last decade is especially noticeable - conditioned primarily by the development of technology, increased competition, but also by the development of society as a whole. The paper will present the development of insurance as an activity, its specifics and describe in more detail the sales channels on the market. Special emphasis was placed on the advantages and disadvantages of bank insurance as a form of the business model of cooperation between banks and insurers and its modalities. Primary research was also conducted and an analysis of bank insurance as a sales channel in the area of the city of Našice was made.

Keywords: banking insurance, assurfinance, types of insurance, participants, distribution

SADRŽAJ

1. **Uvod** **1**

2. Povijesni razvoj i osnove osiguranja **3**

2.1. Razvoj i pojam osiguranja **3**

2.2. Funkcije osiguranja **4**

2.3. Sudionici u poslovima osiguranja **6**

2.4. Vrste osiguranja **8**

2.4.1. Životna osiguranja 8

2.4.2. Neživotna osiguranja 9

3. Osnovni ciljevi osiguravateljnih organizacija **11**

4. Distribucijski kanali u osiguranju **12**

4.1. Direktna prodaja **12**

4.2. Indirektna prodaja **13**

5. Bankoosiguranje **14**

5.1. Početci razvoja bankoosiguranja **14**

5.2. Prednosti i nedostaci bankoosiguranja **16**

5.3. Modeli suradnje između banaka i osiguravatelja **19**

6. Istraživanje o uslugama bankoosiguranja na području grada Našica **22**

6.1. Broj kreditnih institucija na istraživanom području i njihova klasifikacija prema veličini **22**

6.2. Rezultati i analiza prikupljenih podataka **25**

7. Zaključak **30**

Literatura **32**

Popis tablica **34**

Popis slika **35**

Popis grafikona **36**

Prilog **37**

1. Uvod

Zbog dinamičnosti tehnološkog razvoja pojavljuje se potreba prilagodbe osiguravajućih društava kao i financijskih institucija, dolazi do smanjenja udjela banaka u strukturama financijskog tržišta što prouzrokuje poduzimanje određenih mjera i razvijanje novih distribucijskih kanala preko kojih se mogu pružati određene usluge. Bankoosiguranje kao nova poslovna strategija danas je jedan od najvažnijih načina poslovanja financijskim uslugama u Europi. Bankoosiguranje je poslovni model između banka i osiguravajućih društava koji obuhvaća pružanje usluga osiguranja u poslovnicama banke. Ono povezuje banke i osiguravajuća društva na takav način da se što bolje iskoriste prodajni kanali, smanje troškovi, otvore nova tržišta i mogućnosti, ali prije svega da se ostvari profit. Ovakav način prodaje ne bi bio moguć bez razvoja tehnologije koju danas poznajemo. Razvojem tehnologije osobito internetske, načini na koje danas poslovnice komuniciraju sa svojim kupcima i realiziraju transakcije na udaljena mjesta, uvelike je smanjilo troškove upravljanja informacija, ali i otvorilo vrata drugim pogodnostima što možemo vidjeti na primjeru pružanja usluga osiguranja u poslovnicama banke. Sada klijenti banke mogu dobivati više usluga na jednom mjestu i uz nižu cijenu police osiguranja.

Mnogi hrvatski autori navode da se Hrvatska nalazi u ranoj fazi samog razvoja bankoosiguranja, te da kao takva ima još mnogo prostora i mogućnosti za rast na tom području. Cilj ovog rada je upoznati čitatelje o osiguranju i njegovim karakteristikama, ali prvenstveno ih upoznati s pojmom bankoosiguranje i njegovim prednostima i nedostatcima. U radu se istražuje zastupljenost pružanja usluga bankoosiguranja na području grada Našica. Također provjerava se točnost hipoteze da model bankoosiguranja pruža određene kvalitete koje utječu na bolju uspješnost i efikasnost u poslovanju kako kod osiguravajućih društava tako i u bankarskim poslovnicama.

Znanstvene metode koje su korištene prilikom izrade ovoga rada su metoda deskripcije, metoda kompilacije, metoda analize, metoda apstrakcije, te metode indukcije i dedukcije.

Struktura rada formirana je u šest poglavlja. Svako poglavlje prati određeni redoslijed i međusobno je povezano jedno s drugim. U uvodnom poglavlju predstavljena je svrha i cilj rada, kao i znanstvene metode koje se koriste u radu te je postavljena hipoteza koju se želi provjeriti. U drugom poglavlju opisuje se pojam osiguranja, njegove funkcije, sudionici i vrste osiguranja. U

trećem poglavlju opisuju se ciljevi osiguranja te njegov primarni cilj. U četvrtom poglavlju prikazani su distribucijski kanali, direktna i indirektna prodaja, kao i prednosti i nedostaci istih kanala prodaje. U petom poglavlju nešto detaljnije je rečeno o razvoju bankoosiguranja, njegovim prednostima i nedostacima. Također u radu su navedeni mogući modaliteti između banaka i osiguravajućih društava. I u zadnjem, šestom poglavlju prikazani su i analizirani rezultati istraživanja provedenog na području grada Našica o pružanju usluga bankoosiguranja.

2. Povijesni razvoj i osnove osiguranja

Osiguranje se počelo razvijati u dalekoj prošlosti, a bilo je usko vezano uz razvoj trgovine i prijevoz roba. Poznato je da se njegovi počeci vežu uz Kinu u doba 3000 g.pr.kr. kada su putovanja preko rijeka bila vrlo bitna za prijevoz robe. Tada su se osobe osiguravale od rizika tako da su raspoređivali teret na više brodova, osobito u nemirnim i opasnim vodama. Na takav način su raspoređivali i smanjivali rizik od mogućeg gubitka robe. Daljnjim razvojem društva i pomorstva razvijalo se i osiguranje. Puno ubrzaniji razvoj osiguranja dogodio se u 18. i 19. stoljeću kada je započelo primjenjivanje aktuarskog izračunavanja premije i kada se počela primjenjivati pravna praksa. (Fortius Inter Parters, 2020)

U Hrvatskoj povijesni razvoj započinje u Zagrebu 1884. godine, kada je osnovana prva osiguravajuća zadruga Croatia. Zadruga se na početku bavila jedino osiguranjem rizika od požara za grad Zagreb, ali je poslije proširila poslovanje i na druge vrste osiguranja. (Fortius Inter Parters, 2020)

2.1. Razvoj i pojam osiguranja

Osiguranje je pojam za kojega možemo reći da se razvijao s razvojem društva. Vjerojatni razlog zašto mnogi navode da je tako jest samo društvo. Od samih početaka ljudski rod bio izložen, a još uvijek je, različitim opasnostima koje mu mogu nanijeti određenu štetu kako u materijalnim stvarima tako i donose određeni rizik koji mu može ugroziti život ili zdravlje. U prijašnjim vremenima ljudi nisu imali osiguravajuća društva kao mi sada, ali možemo reći da su imali jedni druge. Kada bi se dogodile neke nepovoljne i nepredvidive situacije poput požara koji je izbio u kući, poplave koje bi nanijele štete na posjedu, kada bi netko bio teško bolestan, ozlijeđen ili ukoliko bi se dogodila smrt u obitelji, ljudi bi zajedničkim snagama uz priloge ili jednostavnu pomoć zapravo pružali ekonomsku pomoć onima kojima je bila potrebna. Tada su to bili samo obični ljudi, rodbina, prijatelji, susjedi koji su odlučili nesebično pomoći stradalima u nepovoljnim situacijama. (Zvonarević, 1998, str. 14)

Kroz vrijeme ljudi su uvidjeli mogućnosti i kao svako normalno biće koje teži za sigurnošću pokušali su na određene načine zaštititi ono što im je važno. Od neorganizirane pomoći između rodbine, prijatelja, susjeda, ona je polako postajala organizirana pomoć. Počela su se prikupljati sredstva za naknadu nastalih budućih šteta i naposljetku isplate naknade onima koji bi pretrpjeli štetu što nas dovodi do osiguranja kakvog danas poznajemo. (Zvonarević, 1998, str. 15)

Osiguranje je gospodarska djelatnost kojom se prema načelima uzajamnosti i solidarnosti pruža ekonomska zaštita zainteresiranim osobama koje pretrpe štetu koja može ugroziti njihov život, zdravlje i imovinu. Sama riječ "osiguranje" odaje da se radi o sigurnosti, zaštiti nečega ili nekoga, povjerenju kojem ljudi danas sve više teže kada se radi o njihovom životu ili imovini.

Iako danas živimo u modernom svijetu još uvijek nismo, niti ćemo ikada moći spriječiti određene nepredvidljive štete koje mogu nastati. Naprotiv, sve bržim razvojem civilizacije i tehnologije dodatno se stvaraju nove i nepoznate situacije, opasnosti. Neke situacije se jednostavno ne mogu izbjeći ni na koji način, te kao takve predstavljaju određeni rizik. Osiguravajuća društva postoje kako bi pružila pomoć onima koji pretrpe određenu štetu. Naravno da bi se ta naknada štete isplatila moraju biti ispunjeni određeni uvjeti za ispunjenje kriterija osigurljivog interesa. Također prije svega mora se sklopiti ugovor o osiguranju s kojim se obvezujete da ćete osiguravajućem društvu plaćati određeni novčani iznos, odnosno premiju osiguranja. Samim time osiguravajuće društvo se obvezuje da će vam zauzvrat isplatiti novčani iznos, osigurninu, ako se dogodi slučaj koji je naveden u ugovoru, od kojega ste se osigurali.

2.2. Funkcije osiguranja

Osiguranje je djelatnost koja obnaša niz funkcija. Sama uloga i zadaci osiguranja, njegova korisnost i opravdanost može se vidjeti kroz osnovne funkcije. Osnovne funkcije osiguranja mogu se podijeliti na:

a) Zaštitnu funkciju
b) Mobilizacijsko - alokacijsku i
c) Društveno – socijalnu funkciju

Svojim funkcijama osiguranje izravno i posredno utječe na očuvanje i jačanje proizvodnih i ostalih gospodarskih i društvenih tokova. (Zvonarević, 1998, str. 16)

Zaštitna funkcija osiguranja je jedna od najstarijih funkcija osiguranja, te je izravno povezana s načelom uzajamnosti i kao takva ulazi u sve gospodarske aktivnosti čovjeka i društva. Može se pojaviti u posrednom ili neposrednom obliku zaštite. Neposredni oblik zaštite provodi u svrhu spriječavanja nastanka štete tj. on je usmjeren na to kako i na koje načine možemo smanjiti veličinu rizika ili izbjeći mogući rizik. (Prgeša, 2016)

Osiguravajuća društva koriste se dvjema mjerama, mjerama preventive kojima se nastoji smanjiti rizik te mjerama represive kojima je moguće smanjiti ili otkloniti nastalu štetu. Neke od mjera preventive mogu biti izgradnje objekata koji su otporni na požar i druge opasnosti, izgradnja brana i nasipa, izgradnja svjetionika, bolje rasvjete na aerodromima, autoputovima, korištenje zaštitne opreme pri radu, pribavljanje opreme za zaštitu, različite edukacije osoblja na primjer o rukovanju određenim strojem, kako postupati u slučaju nesreće, zdravstvene mjere za očuvanje zdravlja i slično. U represivne mjere ubrajamo gašenje požara, zdravstvene intervencije za vrijeme nastanka bolesti, razne mjere za spašavanje ljudi, prijevoznih sredstva i robe, kopanje kanala, brana nakon poplave i slično. Za razliku od neposrednog oblika zaštite, posredni oblik osiguranja prikazuje zapravo samu svrhu osiguranja. Njezina funkcija proizlazi iz toga da se osiguravajuća društva obvezuju osiguraniku koji je pretrpio određenu štetu, koja je ugovorom o osiguranju osigurana, isplati određeni novčani iznos odnosno osigurninu na temelju ispunjenih uvjeta o osiguranju. Osiguravajuće društvo kod imovinskih osiguranja nadoknađuje štetu nastalu na imovini osiguranika ili u slučaju osigurane imovine isplaćuje svotu osiguraniku. (Zvonarević, 1998, str. 17-18)

Mobilizacijsko – alokacijska funkcija temeljena je na prikupljanju sredstava koje su proizašle iz uplata premije osiguranja kojima se zapravo formiraju novčani fondovi namijenjeni za isplatu naknada osiguranicima koji su pretrpjeli štetu. Budući da će ta prikupljena financijska sredstava duže ili kraće razdoblje biti izvan redovite cirkulacije zbog čega može doći do smanjivanja novaca u optjecaju, osiguravajuća društva ulažu ili deponiraju ta sredstva preko financijskih organizacija radi očuvanja njihove vrijednosti, kao i drugih interesa. Pritom se mora voditi računa da se sačuva potrebna solventnost u izvršavanju obveza iz osiguranja, te sigurnost plasiranih sredstava. (Zvonarević, 1998, str. 18)

Društveno – socijalna funkcija osiguranja proizlazi iz same društveno – socijalne obveze osiguravajućih društva da osiguraniku ili nekoj trećoj osobi u slučaju nastanka štete koja je osigurana odnosno navedena u ugovoru o osiguranju bude isplaćena. Točnije njezin zadatak je da zaštiti imovinu čovjeka pa i njega samoga od nepovoljnih događaja i to kroz apsolutnu ekonomsku, zdravstvenu i socijalnu zaštitu.

2.3. Sudionici u poslovima osiguranja

Poslove osiguranja u Republici Hrvatskoj mogu obavljati društva za osiguranje u Hrvatskoj ili društva iz drugih država članica Europske unije "koja imaju pravo obavljati poslove osiguranja na području Hrvatske neposredno ili preko podružnice osnovane u Hrvatskoj" (HANFA, 2019) kao i podružnice od stranih društava koje su osnovane u Hrvatskoj te su dobile dozvolu od HANFE za obavljanje poslova osiguranja.

Sudionike u poslovima osiguranja čine:

a) Društvo za osiguranje
b) Ugovaratelj usluga
c) Osiguranik
d) Korisnik osiguranja
e) Reosiguravatelj
f) Zastupnici u osiguranju

Društvo za osiguranje ili osiguravatelj je pravna osoba koja ima sjedište u Republici Hrvatskoj ili Europskoj uniji te koja je za obavljanje poslova osiguranja dobila dozvolu nadzornog tijela (HANFA) za obavljanje poslova osiguranja. Detaljnije rečeno, društvo za osiguranje je pravna osoba s kojom je sklopljen ugovor o osiguranju, te se tim ugovorom obvezuje da će ugovaratelju usluga tj. korisniku osiguranja isplatiti novčanu naknadu (osigurninu) za štetu koja je nastala prema dogovorenim uvjetima iz ugovora o osiguranju. Sve uplaćene premije osiguranja od strane ugovaratelja usluga, društvo za osiguranje oblikuje u pričuve koje kasnije investira u različite oblike financijske imovine. Odnosno društva za osiguranje uplaćene premije osiguranja pametno ulažu kako bi naposljetku te vraćene investicije koristili kao sredstva za pokriće nastalih šteta. (HANFA, 2019)

Ugovaratelj usluga ili ugovaratelj osiguranja je fizička ili pravna osoba koja je sklopila ugovor o osiguranju s društvom za osiguranje. Ona se obvezuje da će društvu za osiguranje plaćati premiju osiguranja prema dogovorenim uvjetima. Plaćanjem premije osiguranja ugovaratelj usluga ostvaruje pravo korištenja usluga osiguranja. Ugovaratelj usluga može, ali i ne mora biti osoba koja ima pravo na osigurninu. To može biti i neka treća osoba koja je navedena u ugovoru u osiguranju te tako ima pravo na osigurninu. (HANFA, 2019)

Osiguranik je osoba koja je navedena u ugovoru o osiguranju i čiji je imovinski interes, život ili zdravlje osigurani. Osiguranik prema tome ima pravo potraživanja određene svote novca (osigurnine) u slučaju nastanka štete koja je osigurana. U većini slučajeva ugovaratelj usluga i osiguranik jesu ista osoba, no moguće je i osiguranje na račun treće osobe. Primjer takvog osiguranja možemo pronaći u poduzećima u kojima poslodavac djeluje kao ugovaratelj usluga osiguranja, a osiguranik jest njegov zaposlenik. (zdravstveno osiguranje). Kod životnih osiguranja, ako se radi da ugovaratelj usluga nije ista osoba kao i osiguranik već neka druga osoba kojoj će se isplatiti osigurnina, potrebno je imati pisanu potvrdu osiguranika. Također i kod imovinskih osiguranja moguće je da ugovaratelj usluga može, ali i ne mora biti ista osoba. (HANFA, 2019)

Korisnik osiguranja je fizička ili pravna osoba kojoj pripadaju prava iz ugovora o osiguranju, imenuje ga ugovaratelj osiguranja. Na primjeru kod osiguranja za slučaj smrti osiguranika, korisniku usluga osiguranja, na primjer nekom članu obitelji, isplaćuje se osigurnina za slučaj smrti. Kod osiguranja u slučaju doživljenja osigurnina će biti isplaćena osiguraniku ili korisniku osiguranja tj. osobi koju odredi ugovaratelj osiguranja što znači da ta osoba može biti i sam ugovaratelj osiguranja. (HANFA, 2019)

Reosiguravatelji su osiguravajuća društva koja ugovorom o reosiguranju preuzimaju dio ili cijeli iznos štete koju bi izravni osiguravatelj trebao isplatiti svome osiguraniku u slučaju katastrofalne štete. Što bi jednostavno značilo da je reosiguranje osiguranje osiguravatelja.

Na kraju imamo zastupnike u osiguranju čiji je posao da pružaju usluge osiguranja to jest usluge sklapanja ugovora o osiguranju svim zainteresiranim korisnicima u ime društva za osiguranje i za to primaju određenu naknadu. Osim usluga sklapanja ugovora o osiguranju, zastupnici u osiguranju mogu nuditi i mirovinske programe te udjele u investicijskim fondovima. U Hrvatskoj poslove zastupanja u osiguranju mogu obavljati društva za zastupanje u osiguranju, ovlašteni

zastupnici u osiguranju, obrti za zastupanje u osiguranju, Hrvatska pošta, kreditne institucije i investicijska društva. (HANFA, 2019)

2.4. Vrste osiguranja

Prema kriteriju bilanciranja poslova osiguranja i utvrđivanju poslovnog rezultata, osiguranje možemo podijeliti u dvije temeljne skupine, na životna osiguranja i neživotna osiguranja koja se također dijele na određene skupine. Za svaku od navedene vrste osiguranja vežu se određene karakteristike. Primjerice za životna osiguranja je karakteristično da imaju štednu komponentu, fiksnu premiju, da su dugoročna, da pružaju zaštitnu i financijsku sigurnost pojedincu, da daju pokriće rizika smrti i slično. Karakteristike koje se vežu uz neživotna osiguranja su da nemaju štedne komponente, općenito odnose se na jednu godinu uz mogućnost obnavljanja svake godine, imaju mogućnost proširenja pokrića, moguće je više šteta po polici i tako dalje.

2.4.1. Životna osiguranja

Životna osiguranja možemo podijeliti na sljedeće vrste osiguranja (HANFA, 2019):

a) Životno osiguranje
b) Rentno osiguranje
c) Dopunska osiguranja životnog osiguranja (posljedice nezgoda, DZO)
d) Ostala životna osiguranja (osiguranje u slučaju vjenčanja ili rođenja)
e) Životno i rentno osiguranje kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja

Životna osiguranja su osiguranja u kojima osiguravamo vlastiti život ili živote svojih bližnjih, a to je moguće kroz osiguranje za slučaj smrti i doživljenja, osiguranje za slučaj doživljenja i riziko osiguranje. Osiguranje za slučaj smrti i doživljenja još se naziva i mješovito osiguranje, a također ima i štednu komponentu. Ono se može isplatiti na dva načina. U slučaju smrti osiguranika, osigurana svota se isplaćuje korisniku osiguranja, a u slučaju doživljenja osiguranika isplaćuje se nakon isteka vremenskog roka trajanja osiguranja. Zatim imamo osiguranje za slučaj doživjenja u

kojemu se novčani iznos isplaćuje u slučaju kada osiguranik doživi definirani rok naveden u ugovoru. U suprotnome ako osiguranik određenim spletom okolnosti umre za vrijeme trajanja ugovora, korisnik osiguranja neće imati pravo na isplatu novčane naknade odnosno ugovorene svote. Kod riziko osiguranja isplaćivanje ugovorene svote moguće je samo u slučaju smrti osiguranika. Ukoliko osiguranik doživi rok naveden u ugovoru ugovoreni iznos se neće isplatiti. (HANFA, 2019)

Rentno osiguranje predstavlja periodične isplate tijekom određenog vremena ili doživotno. Osoba tijekom određenog vremenskog razdoblja u skladu s dogovorenim uvjetima s osiguravajućim društvom, uplaćuje osiguravajućem društvu premiju osiguranja kako bi u određenom trenutku počeli dobivati periodične isplate odnosno dopune na mirovinu tijekom određenog vremenskog razdoblja ili doživotno. Početak isplate rente može se razlikovati od osobe do osobe, odnosno ovisno o načinu kojim se osoba dogovori s osiguravajućim društvom o samom načinu isplate. Prema tome isplatu rente možemo podijeliti na neposredne i odgođene rente. Neposredne rente osiguravajuća društva imaju obvezu isplatiti odmah nakon uplate premije osiguranja u cijelosti, a posredne rente isplaćuju se nakon dogovorenog vremena u odnosu na uplatu cijele premije osiguranja. (HANFA, 2019)

Osiguranje života i rentno osiguranje kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja, osobe same biraju u koje će se investicijske fondove ili neke druge financijske instrumente ulagati njihove premije osiguranja. Takvim načinom osobe same snose rizik ulaganja. Obveza osiguravajućeg društva je da osobu prilikom sklapanja ugovora pisanim putem obavijesti o prospektu fonda i strukturi investiranja u imovinu fonda. (HANFA, 2019)

2.4.2. Neživotna osiguranja

Za razliku od životnih osiguranja neka od neživotnih osiguranja su obvezna dok su ostala dobrovoljna i njih sklapamo samo ukoliko smo zainteresirani, imamo potrebu ili želju za njihovim sklapanjem. Neživotna osiguranja dijele se na (HANFA, 2019):

a) Osiguranje od mogućih nezgoda
b) Zdravstveno osiguranje
c) Osiguranje cestovnih vozila

d) Osiguranje zračnih letjelica
e) Osiguranje tračnih vozila
f) Osiguranje plovila
g) Osiguranje robe u prijevozu
h) Osiguranje od požara i elementarnih nepogoda
i) Ostala osiguranja imovine
j) Osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila
k) Osiguranje od odgovornosti za upotrebu zrakoplovnih letjelica
l) Osiguranje od odgovornosti za korištenje plovila
m) Ostala osiguranja od odgovornosti
n) Osiguranje jamstva
o) Osiguranje kredita
p) Osiguranje različitih financijskih gubitaka
q) Osiguranje troškova pravne zaštite
r) Putno osiguranje

Obavezna neživotna osiguranja obuhvaćaju osiguranje vlasnika automobila od odgovornosti za štete koje je prouzročio trećoj osobi, osiguranje putnika u javnom prometu kao posljedice nesretnog slučaja, osiguranje zračnog prijevoznika od odgovornosti za štete koje je prouzročio putnicima, trećim osobama i osiguranje vlasnika brodice/jahte od odgovornosti za štete koje je prouzročio trećim osobama. (HANFA, 2019)

Kako bi osobe spriječile određene materijalne štete na imovini postoji osiguranje imovine od raznih nepogoda kao što su požari, poplave, provale i slično. Ono što je važno kod ove vrste osiguranja je da iznos odštete ne može biti veći od iznosa nastale štete. Naravno, tu uvijek postoje iznimke pa tako u slučaju da neki poljoprivrednik pretrpi određenu štetu na svome usjevu ili plodovima iznos njegove odštete bit će vrijednost koju bi ostvario za vrijeme ubiranja plodova. (HANFA, 2019)

3. Osnovni ciljevi osiguravateljnih organizacija

Kao i svaka organizacija i osiguravateljske organizacije imaju definirane ciljeve. Za svako poslovanje je bitno da ima postavljene ciljeve i plan kako će doći do njih kako bi moglo što bolje poslovati. Postavljeni cilj možemo reći da organizaciji služi kao nekakav putokaz koji joj "govori" kako i na koje načine raditi da bi se ostvarili njezini ciljevi. Kod postavljanja ciljeva imamo tri važne faze koje se odnose na definiranje ciljeva, analiziranje ključnih rezultata i naposlijetku praćenje ostvarenja. (Zvonarević, 1998)

Za osiguravateljske organizacije koje su usmjerene na pružanje usluga osiguranja i koje se bave financijskim poslovima možemo reći da je njihov krajnji cilj ostvarenje profita. Također je važno napomenuti da osiguravajuće organizacije svoje ciljeve uvijek gledaju kao dugoročne ciljeve. Budući da je njihov posao zaštita od određenih rizika koji u nekim slučajevima mogu biti veliki i katastrofalni, te bi se zbog toga mogao dogoditi gubitak. No i takve je rizike kroz određeno vremensko razdoblje moguće smanjiti. Plaćanjem premije osiguranja, ugovaratelji usluga osiguranja zapravo plaćaju rizik i na takav način smanjuju katastrofalne rizike. Naravno tu su i mogućnosti reosiguranja osiguravajućih društava, ali ponekad dođe i do toga da se ostvari neželjeni negativni rezultat. Iako je krajnji cilj osiguravajućih društava odnosno organizacija upravo profit, njihov primarni cilj je zaštita ljudi i njihove imovine što se očituje kroz društveno – ekonomsku svrhu društva. Tu su i ukupni ciljevi osiguravajućih društva koji se ne razlikuju previše od ostalih organizacija. Oni uključuju profitabilnost, ostvarenje određene tržišne pozicije – volumen prodaje osiguranja, očuvanje i razvijanje financijskih resursa, proizvodnost, učinak i razvijanje – obrazovanje menadžera i djelatnika, inovacije – kreiranje novih proizvoda ili usluga i javna odgovornost. (Zvonarević, 1998)

4. Distribucijski kanali u osiguranju

Kada govorimo o distribucijskim kanalima prodaje u osiguranju tada govorimo o načinima prodaje proizvoda osiguranja. Načini prodaje utječu na razvoj novih proizvoda, rast tržišnog položaja osiguravatelja, ali i učinkovitost i efikasnost poslovanja osiguravajućih društava. Važno je naglasiti da s obzirom na određene značajke u zemlji koje mogu uključivati tradiciju i navike stanovništva, razvijenost pojedinih tržišta osiguranja, zakonodavni okvir zemlje, kulturološke, socijalne i demografske aspekte, ali i tehnološku razvijenost, distribucijski kanali se mogu razlikovati. Distribucijske kanale prodaje možemo podijeliti na direktnu prodaju, indirektnu prodaju i bankoosiguranje.

4.1. Direktna prodaja

Jedan od načina prodaje usluga osiguranja su izravne prodaje osiguravajućih usluga kroz zaposlenike osiguravajućih društava ili prodaje na daljinu. Direktna prodaja usluga je više prakticirana jer svi većinom teže direktnom kontaktu, "licem u lice". Ona omogućuje zainteresiranoj osobi da dobije sve informacije od jedne osobe s kojom je stupila u kontakt. Ovakvim načinom prodaje osoba može osjećati veći stupanj sigurnosti na temelju pruženih informacija, može upitati bilo koje pitanje i odmah dobiti odgovor na njega. Također u slučaju nejasnoća, drugih mogućnosti osiguranja, objašnjena određene vrste osiguranja i rizika može dobiti na jednom mjestu izravnim kontaktom uspostavljajući određen odnos koji može rezultirati povjerenstvom i zadovoljavanjem želja potencijalnog zainteresiranog klijenta. Također direktna prodaja može se odvijati i na daljinu. Primjerice putem mailinga, telemarketinga, televizijskih oglasa ili internetske prodaje. Ovakve prodaje mogu imaju svoje prednosti, ali i nedostatke. Primjerice prodaja putem interneta. U današnje vrijeme zbog razvoja tehnologije sve se više koristimo internetom jer pomoću njega možemo pronaći sve informacije koje nas zanimaju. Osiguravajuća društva mogu kreirati internet stranice gdje će nuditi popis usluga osiguranja koja pružaju i njihove značajke. Ovakav način prodaje usluga osiguranja čini se jednostavnim i može se odvijati bez dolaska u samu poslovnicu. Ovisno o načinu kako je web stranica kreirana postoje

mogućnosti gdje su samo ponuđene i opisane vrste osiguranja koje nude, dok su neke web stranice kreirane da postoji mogućnost sklapanja odnosno ugovaranja usluga osiguranja i putem interneta. Ponekad ovakav način prodaje ne ostvaruje puni potencijal baš upravo zbog neostvarivanja kontakta uživo. Ovakav način prodaje može prikazivati samo osnovne informacije o određenim osiguranjima ili u ponudi nisu moguća sklapanja svih usluga osiguranja putem interneta.

4.2. Indirektna prodaja

U indirektnu prodaju usluga osiguranja pripadaju ovlašteni posrednici koji mogu biti fizičke ili pravne osobe, agenti i brokeri.

Agenti su osobe koje zastupaju interese osiguravajućih društava, prodajući police osiguranja pojedincima ili poduzećima. Poslovi agenta obuhvaćaju informiranje zainteresiranih osoba o specifičnostima određene vrste osiguranja, pripremaju izvještaje i pomažu osiguravajućim društvima da isplate naknadu štete korisniku osiguranja ako dođe do nastanka štete. Moguće ih je podijeliti na vezane i višestruke agente. Vezani agenti se ekskluzivnim ugovorom vežu samo za jedno određeno osiguravajuće društvo, dok višestruki agenti mogu raditi za nekoliko osiguravajućih društava. (Mrav FFZG, n.d.)

Brokeri su fizičke osobe koje su dobile dozvolu od nadzornog tijela za obavljanje poslova posredovanja u osiguranju, ali i na temelju sklopljenih ugovora s osiguravajućim društvima ili reosiguravateljima. Njihov posao je da svoje klijente osiguravaju u onim osiguravajućim društvima koja nude najbolje uvjete. Ovakav način prodaje u Hrvatskoj još nije u potpunosti zaživio iako se polako uvodi. (Mrav FFZG, n.d.)

5. Bankoosiguranje

Svakim danom upoznajemo se s novim proizvodima, novostima u tehnologiji, događanjima i opasnostima. Dinamičnim razvojem tržišta i sve veće konkurencije, promjene u regulativama i zakonima i mnogi drugi elementi, prouzročili su određene promjene u financijskoj industriji. Uviđanjem mogućnosti i prilagođavanjem novom tržištu razvilo se bankoosiguranje. Isprva bankoosiguranje nije moglo pružati sve financijske usluge već je bilo ograničeno na tradicionalne načine prodaje usluga.

5.1. Početci razvoja bankoosiguranja

Pojam bankoosiguranja se prvi puta spomenuo u Francuskoj sedamdesetih godina 20. stoljeća, te je nastao kako bi označio jednostavnu distribuciju, način prodaje osiguravateljskih usluga od bankarskih podružnica. Danas taj pojam ima puno veće značenje i označava sve vrste odnosa između banaka i osiguravajućih društava. Bankoosiguranje stoga možemo jednostavno definirati kao povezivanje banaka i osiguravajućih društava u svrhu pružanja usluga osiguranja klijentima banaka. Neki autori navode da se razvoj bankoosiguranja može podijeliti u tri faze razvoja (Fiordelisi & Ricci, 2012):

- u prvoj fazi, koja je trajala do 1980. godine, banke su pružale samo proizvode osiguranja koji su bili strogo povezani s njihovom tradicionalnom djelatnošću, primjer takvih djelatnosti mogu biti vezani s potrošačkim kreditima, hipotekama ili osiguranje od krađe prilikom podizanja novca;

- u drugoj fazi koja je započela početkom 1980-ih godina, banke počinju nuditi proizvode životnog osiguranja s funkcijom štednje; i naposljetku imamo

- treću fazu koja je započela krajem 1980-ih godina, a koja je stvarni procvat doživila u 1990-im godinama kada su banke napokon bile u mogućnosti ponuditi širi spektar proizvoda osiguranja s visokim financijskim sadržajem

Sam razvoj bankoosiguranja proizašao je kao posljedica globalizacije, informatizacije, spajanja i konvergencije financijskih institucija te mnogim drugim promjenama regulatornih okvira. Prema radu analitičara M. Ploha koji je svoj izvor temeljio na Leki navodi da se u takvim novim situacijama i izazovima u društvu, veliki broj banaka transformirao iz tradicionalnih depozitno-kreditnih institucija u banke koje imaju mogućnost pružiti svaku financijsku uslugu. (Ploh, 2019, str. 113)

Ovakvim pružanjem novih usluga kako bankama tako i osiguravajućim društvima otvorila su se nova vrata s novim pogodnostima što možemo povezati s proširenjem baze klijenata, ali i drugim prednostima. Osim bankoosiguranja kao modela distribucijskog povezivanja spominje se i model osigurateljnog bankarstva. Prema određenim navodima, za razliku od bankoosiguranja ovaj se model manje koristi, no nema točnih podataka kako bi se oni mogli potvrditi. Model osigurateljnog bankarstva je sličan bankoosiguranju samo što se usluge pružaju od druge strane tj. osigurateljno bankarstvo predstavlja pružanje financijskih - bankarskih usluga i proizvoda od strane osiguravajućih društava.

Za razliku od drugih Europskih zemalja koje su s pogodnostima bankoosiguranja već prije upoznate, a neke ga i aktivno koriste, u zadnjem desetljeću pojam bankoosiguranja dobiva sve više na značaju i u Hrvatskoj. Prema podatcima HUO-a koji su prikazani u godišnjem izvješću za 2019. godinu vidljiv je rast ukupne bruto zaračunate premije osiguravajućih društava za 6,35% u odnosu na 2018. godinu. Također pribilježen je veliki broj subjekata koji su obavljali poslove zastupanja u osiguranju i reosiguranju. (Hrvatski ured za osiguranje, 2020)

No bez obzira na određene poraste Hrvatska je i dalje u samoj početnoj fazi razvoja. Kada govorimo o uspjehu ovoga modela prodavanja usluga osiguranja u bankama veliku ulogu igra razvijenost tržišta. Uspostavljeno je da se bankoosiguranje znatno manje razvijalo u zemljama u kojima su tržišni tradicionalni kanali još uvijek jako razvijeni, za razliku od nerazvijenih i brzo rastućih tržišta gdje je bankoosiguranje više prihvaćeno. Takav primjer imamo i u Hrvatskoj gdje su tradicionalni kanali prodaje još uvijek zastupljeniji.

“Poslovni odnos banaka i osiguratelja u hrvatskom financijskom sustavu je u početnoj fazi razvoja. Primarni razlozi nerazvijenosti nalaze se u nedovoljnoj konkurenciji koja nije stvarala potrebu za poslovima banaka izvan tradicionalnog posredništva te u niskoj razvijenosti osiguranja.” (Ploh, 2019, str. 123)

Slika 1- Struktura svjetske premije osiguranja u 2018. Godini



Izvor: (Hrvatski ured za osiguranje, 2020)

Slika 1 prikazuje da je europsko tržište osiguranja sa 31,50% prema svjetskoj premiji osiguranja prvo u ukupnoj svjetskoj premiji. Iza njega na drugom mjestu se nalaze Azijske zemlje, koje zauzimaju 31,48%, zatim Sjeverna Amerika sa 30,76%, dok 6,26% čine Južna Amerika, Afrika i Oceanija. Kada gledamo Hrvatsku u odnosu na ukupnu svjetsku premiju u 2018. godini ona je iznosila 0,03%, te ju čini 64. zemljom na svijetu prema visini premije osiguranja. (Hrvatski ured za osiguranje, 2020, str. 7)

5.2. Prednosti i nedostaci bankoosiguranja

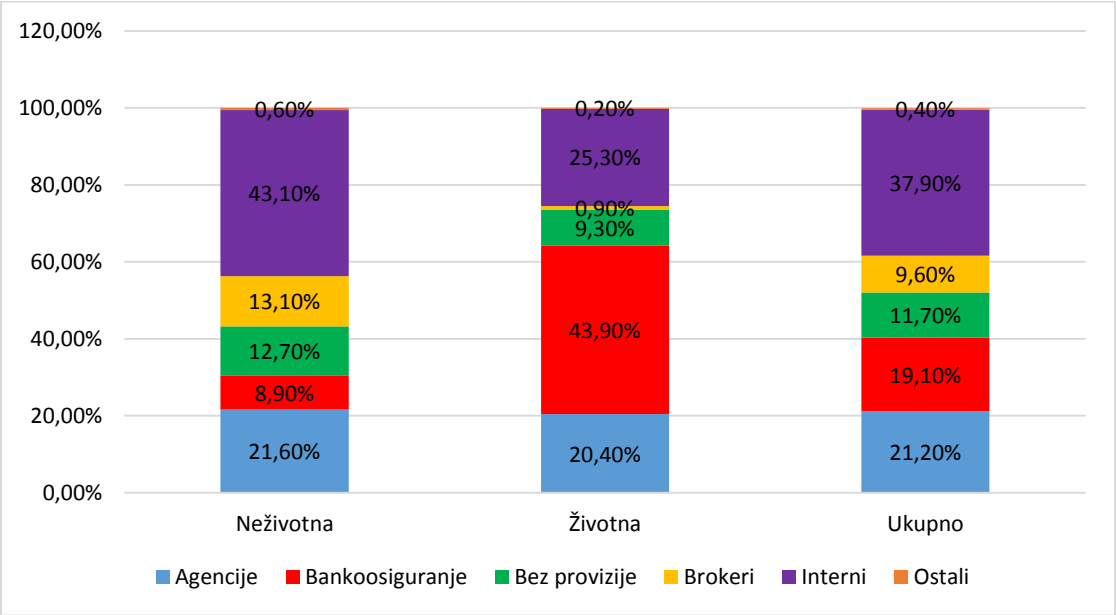
Sam cilj povezivanja poslova banaka i osiguravajućih društava je upravo u tome da svaka strana zadovolji svoje želje i ostvari nekakve koristi na temelju povezivanja. Važno je da se prije same uspostave sporazuma između banaka i osiguravajućih društava dobro razrade i naprave popisi informacija o tome koje koristi ili nedostatke će im pružati takav način suradnje. Naravno, potpuno je logično da ukoliko bi takav način suradnje prikazao više nedostataka nego koristi ne

bi se uzeo u obzir i pokušalo bi se na neke druge načine stvoriti bolji uvjeti. Okvirno gledano ovakva udruživanja i sporazumi ne bi postojali da svaka od strana ne ostvaruje nekakvu korist. Budući da banke i osiguravatelji svoje usluge nude tržištu tj. klijentima i oni sami postaju ključan dio uspjeha stvaranja sporazuma između banaka i osiguravajućih društava. Stoga prilikom sagledavanja prednosti i nedostataka važno je uključiti sva četiri elementa – banke, osiguravajuća društva, klijente i tržište.

Prije svega razlog uspješnosti pružanja usluga osiguranja u bankama je taj da banke raspolažu velikom bazom klijenata s kojom su uspostavile dobar odnos s obzirom na učestalost kontakata, te kao takve imaju veću razinu povjerenja među svojim klijentima. Zbog toga je više vjerojatno da će osobe sklopiti određene usluge osiguranja u poslovnicama banke nego u osiguravajućim društvima jer ih smatraju povjerljivijima od osiguravajućih društava. No, ovo ne bi bilo moguće bez razvoja tehnologije i zbog toga kao prednost navodimo i mogućnost korištenja bolje i brže tehnologije u prodaji i vođenju usluga. Isto tako banke imaju uvid u više podataka o svojim klijentima te prema tome mogu kreirati i ponuditi im one usluge koje su im prihvatljivije, što dovodi do stvaranja novih proizvoda. Također banke raspolažu s otvaranjem novih tržišta na mjestima koja možda osiguravajuća društva nisu imala, te time proširuju bazu klijenata osiguravajućim društvima. Klijentima se otvara mogućnost ugovaranja više financijskih usluga na jednom mjestu, što im se čini jednostavnije i brže, a ujedno cijena osiguravateljskih proizvoda u bankama je niža zbog smanjenih troškova distribucije. Važno je naglasiti kako kod prodaje usluga osiguranja u bankama ipak prednjače usluge osiguranja koje se vežu uz životna osiguranja za razliku od proizvoda neživotnih osiguranja. (Ploh, 2019, str. 115-116)

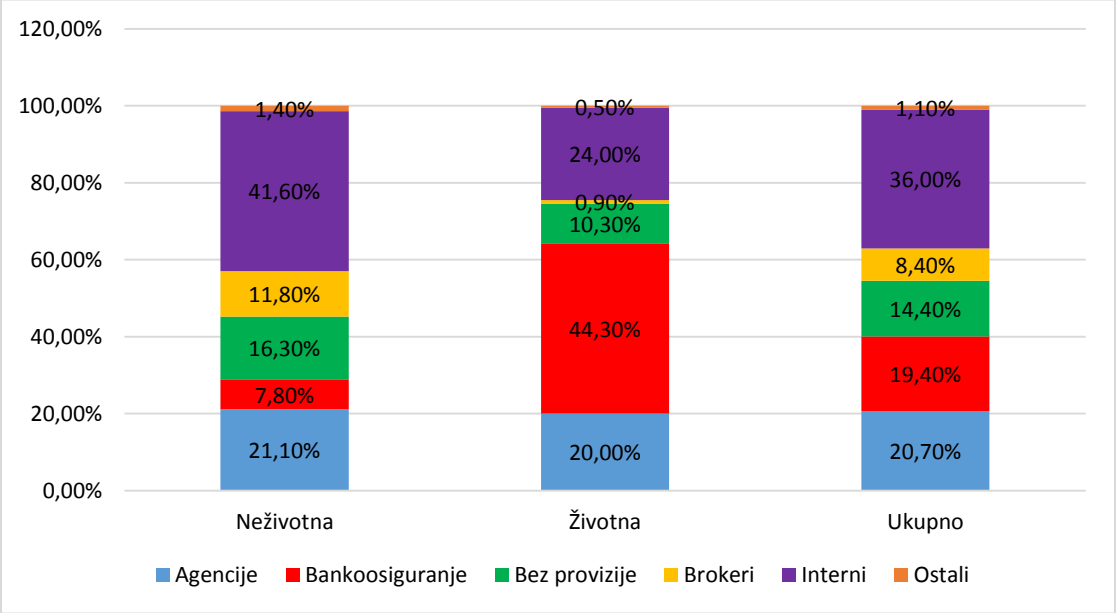
Osim navedenih prednosti suradnje između banka i osiguravajućih društava mogu se pojaviti i nedostaci. Kao negativna strana bankoosiguranja može se istaknuti nedostatak poznavanja i specifičnosti usluga osiguranja, što bi za osoblje u bankama predstavljalo problem. Bila bi potrebna dodatna edukacija osoblja banaka, što bi prouzročilo određene troškove koji bi bili ograničeni samo na jednostavnije proizvode osiguranja. Određene razlike u kulturi, situacije na tržištu, ugledu banke ili osiguravatelja, otpori zaposlenih u uvođenju promjena, nekulturno osoblje prilikom prodaje proizvoda u banci, složenost proizvoda koji mogu biti zbunjujući kako za prodavatelja tako i za klijente su neki od nedostataka koji mogu loše utjecati na njihovu suradnju. (Ploh, 2019, str. 117)

Grafikon 1 - Struktura premije po prodajnim kanalima za 2019. Godinu



Izvor: Izrada autora prema podatcima iz HUO – (Hrvatski ured za osiguranje, 2020)

Grafikon 2 - Struktura premije po prodajnim kanalima za 2018. godinu



Izvor: Izrada autora prema podatcima iz HUO (Hrvatski ured za osiguranje, 2019)

Na grafikonu 1 i 2 prikazana je zastupljenost životnih i neživotnih osiguranja po prodajnim kanalima iz 2019. i 2018. godine kako bi se što bolje vidjele razlike u prodajama. Baš kao što je navedeno u prednostima i nedostacima bankoosiguranja vidimo da je najveći postotak zastupljenosti prodaje usluga životnih osiguranja u 2019. godini bilo preko bankoosiguranja sa 43,9%, što je slabi pad u odnosu na 2018. godinu koji je iznosio 44,3%. Preko internih zastupnika iznosi 25,3%, što je nešto više u odnosu na 2018. godinu. Prodaja preko agencija u 2019. godini iznosi 20,4% što nam ukazuje na slabi rast u odnosu na 2018 kada je iznosila 20%. Kada govorimo o neživotnim osiguranjima najzastupljeniji kanal prodaje bili su upravo interni zastupnici s 43,1%, s blagim rastom od 1,5% u odnosu na 2018. godinu. Zatim imamo agencije s 21,6% i brokere s 13,1% te u oba slučaja imamo blagi rast u odnosu na 2018.

5.3. Modeli suradnje između banaka i osiguravatelja

Kada govorimo o modelima suradnje banaka i osiguravatelja oni ovise o nekoliko elemenata koji mogu utjecati na primjenu modela u određenoj zemlji. Oni mogu ovisiti o situaciji na tržištu, zakonodavnom okviru zemlje, navikama i preferencijama klijenata, prodajnoj mreži banke i

osiguravatelja te njihovom ugledu. S obzirom na stupanj integracije između banaka i osiguravajućih društava moguće je razlikovati modele bankoosiguravateljne suradnje i modele osiguratelјnog bankarstva.

Modeli bankoosiguravateljne dijele se na (Jongeneel, 2011, str. 20-21):

- Distribucijski sporazumi; u kojima banke djeluju kao distributeri i prodaju osiguravateljske proizvode kroz svoju bankovnu mrežu za što dobivaju proviziju. Ovaj model karakteriziraju manja ulaganja te model ne zahtjeva puno vremena za pripremu, izbjegava suradnju isključivo samo s jednim osiguravajućim društvom, ima mogućnost sklapanja s više osiguravaljućih društava. Često kod ovog modela udruženi subjekti ne dijele ili rijetko dijele informacije svoje baze klijenata, slaba kontrola osiguratelja nad kontrolom kome se prodaje proizvod, model ne stimulira odgovarajuće procese modifikacije proizvoda za bankarske klijente.

- Strateški savezi; banka prodaje proizvode osiguranja od samo jednog osiguravajućeg društva. Banka može ostvariti profit na temelju mogućnosti izbora između najboljih osiguravatelja onoga koji odgovara njezinim kriterijima, model zahtjeva vrlo mala ulaganja prije pokretanja, omogućuje dijeljenje baze podataka klijenata. Kod ovog modela kao negativan učinak se javlja niska razina implementacije jer uključene strane još uvijek djeluju kao zasebni svjetovi, zahtjeva veća ulaganja u IT i prodajnu snagu, mogućnost javljanja problema s administracijom jer klijenti ne znaju tko je odgovoran za administraciju proizvoda.

- Joint Venture između banke i osiguravatelja; banka i osiguravajuće društvo stvaraju tvrtku u zajedničkom vlasništvu. Karakteristike ovog modela su jaka i dugotrajna veza između sudionika, zajedničko vlasništvo nad proizvodima i provizijom, povezana baza klijenata, zahtjeva velika ulaganja prije pokretanja, javljanje nedostatka kontrole od strane osiguravatelja nad strategijama distribucijskih kanala, teže je ujednačiti podjelu moći i rješavati probleme između uključenih strana.

- Potpuna integracija; banka je jedini vlasnik osiguravajućeg društva čije proizvode prodaje. Karakteristike ovog modela su operativne koristi od potpune integracije proizvoda i sustava, bez ograničenja na korištenje zajedničke baze podataka, ista korporacijska kultura, zahtjeva velika ulaganja prije modela, postoji rizik od gubitka ugleda zbog mogućeg neuspjeha.

Modeli suradnje osiguruteljnog bankarstva dijele se na (Pavković, 2019, str. 10-11):

- Vlasnički odnos; osiguravatelj se nalazi u vlasništvu banke, a čije proizvode prodaje putem svoje mreže. Karakteristike ovog modela su da klijenti imaju lakši izbor proizvoda zbog velikog supermarketa, manji operativni troškovi, lakše upravljanje, veća ulaganja u počecima, te postoji rizik od mogućeg gubitka ugleda u slučaju neuspjeha.

- Joint Venture između banke i osiguravatelja; zajedničko ulaganje kapitala banke i osiguravatelja u postojeću ili u osnivanje nove banke. Karakteristike ovog modela se očituju kroz čvrstu i dugotrajnu vezu između sudionika koja je nastala kao uzrok zajedničkog ulaganja, implementacija baze klijenata, stvaranje novih proizvoda, složenost modela - spora implemantacija, zahtjeva velika napore prije pokretanja modela

- Ekskluzivni ugovor o zastupanju; društvo za osiguranje je u mogućnosti prodavati samo proizvode jedne banke. Ovaj model karakterizira brza implementacija, niska ulaganja, veće provizije, ograničenost na suradnju samo s jednom bankom, nemogućnost prilagodbe proizvoda klijentima.

- Otvoreni ugovor o zastupanju; mogućnost osiguravatelja da prodaju proizvode većem broju banaka putem svojih mreža. Kod ovog modela moguća je suradnja s više

banaka, potrebna su manja početna ulaganja i ima veći izbor proizvoda. Također ovaj model karakterizira slaba specijalizacija, niža provizija i nema prilagodbe proizvoda.

6. Istraživanje o uslugama bankoosiguranja na području grada Našica

U nastvaku je provedeno primarno istraživanje koje je nadopunjeno sekundarnim podacima. Kao sekundarni izvori podataka u ovome radu javljaju se razni internetski izvori, online knjige, različite tekstualne i statističke publikacije, članci, znanstveni i stručni radovi.

Cilj ovog istraživanja je istražiti koliko su ljudi upoznati s pojmom bankoosiguranja, te koliko bankoosiguranje kao prodajni kanal usluga osiguranja u bankama je prisutan na području grada Našica. Ovo istraživanje je provedeno u rujnu 2020. godine na način pisanog anketiranja zaposlenih u bankama. Odgovore na pitanja ponudili su voditelji poslovnice ili direktori. Detaljniji opis istraživanja biti će u nastavku.

6.1. Broj kreditnih institucija na istraživanom području i njihova klasifikacija prema veličini

Prema podacima HNB u Republici Hrvatskoj je prisutno 20 banaka od koji se njih 7 nalazi na promatranom području istraživanja. Istraživanje je provedeno u bankama koje u drugom stupcu imaju oznaku "x", a to su Addiko Bank d.d., Erste&Steiermärkische Bank d.d., Hrvatska

poštanska banka d.d., OTP banka d.d., Privredna banka Zagreb d.d., Slatinska banka d.d. i Zagrebačka banka d.d.. (Tablica 1)

Klasifikacija kreditnih institucija prema udjelu u ukupnoj imovini dijeli se na:

1. Male – manje od 1% udjela u ukupnoj imovini
2. Srednje – od 1% do 5% udjela u ukupnoj imovini
3. Velike – više od 5% udjela u ukupnoj imovini

Prema navedenoj klasifikaciji na male, srednje i velike u Tablici 1 vidljivo je da na području Našica djeluju većinom velike institucije - banke, tek jedna od banaka pripada srednjoj veličini i jedna maloj veličini. Zbog bolje preglednosti navedeno će biti prikazano u Grafikonu 3.

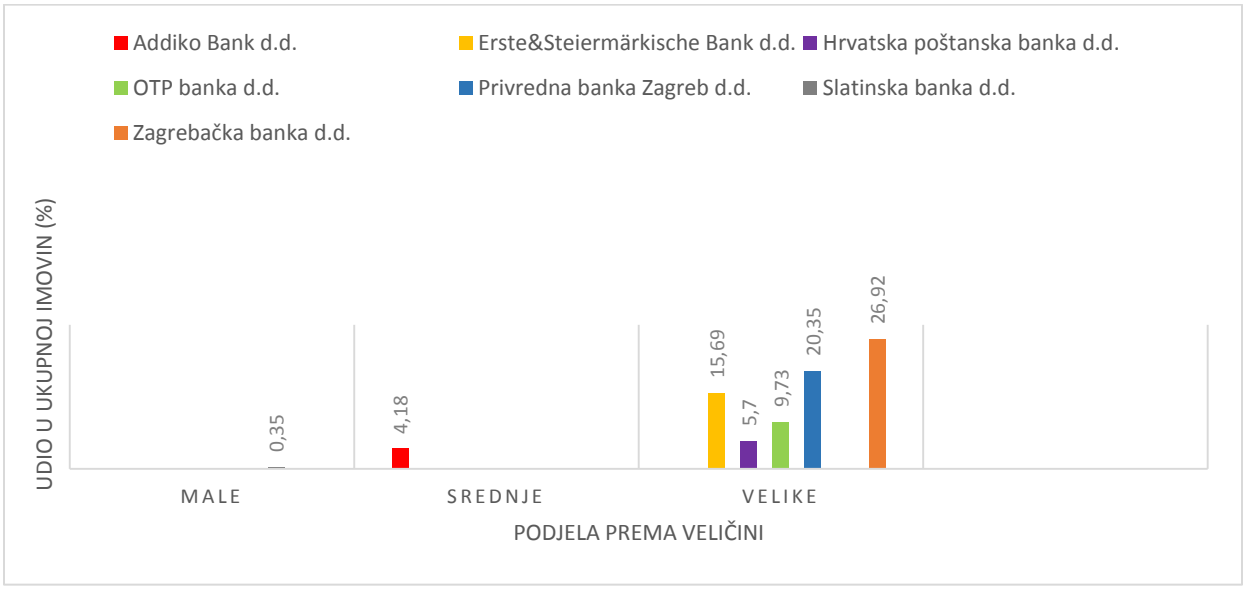
Tablica 1 - Nazivi kreditnih institucija - banaka koje djeluju u Republici Hrvatskoj i banke koje djeluju na području grada Našica

Redni broj	Naziv kreditne institucije - banke	Banke koje djeluju na području grada Našica	Klasifikacija banka po veličini
1.	Addiko Bank d.d.	x	srednja
2.	Agram banka d.d.		
3.	Banka Kovanica d.d.		
4.	Croatia banka d.d.		
5.	Erste&Steiermärkische Bank d.d.	x	velika
6.	Hrvatska poštanska banka d.d.	x	velika
7.	Imex banka d.d.		
8.	Istarska kreditna banka Umag d.d.		
9.	J&T banka d.d.		
10.	Karlovačka banka d.d.		
11.	KentBank d.d.		
12.	OTP banka d.d.	x	velika
13.	Partner banka d.d.		
14.	Podravska banka d.d.		
15.	Privredna banka Zagreb d.d.	x	velika
16.	Raiffeisenbank Austria d.d.		

17.	Samoborska banka d.d.		
18.	Sberbank d.d.		
19.	Slatinska banka d.d.	x	mala
20.	Zagrebačka banka d.d.	x	velika

Izvor: Izrada autora prema podacima HNB - (Hrvatska narodna banka, 2020)

Grafikon 3 - Prikaz klasifikacije kreditnih institucija prema veličini s obzirom na udio u ukupnoj imovini



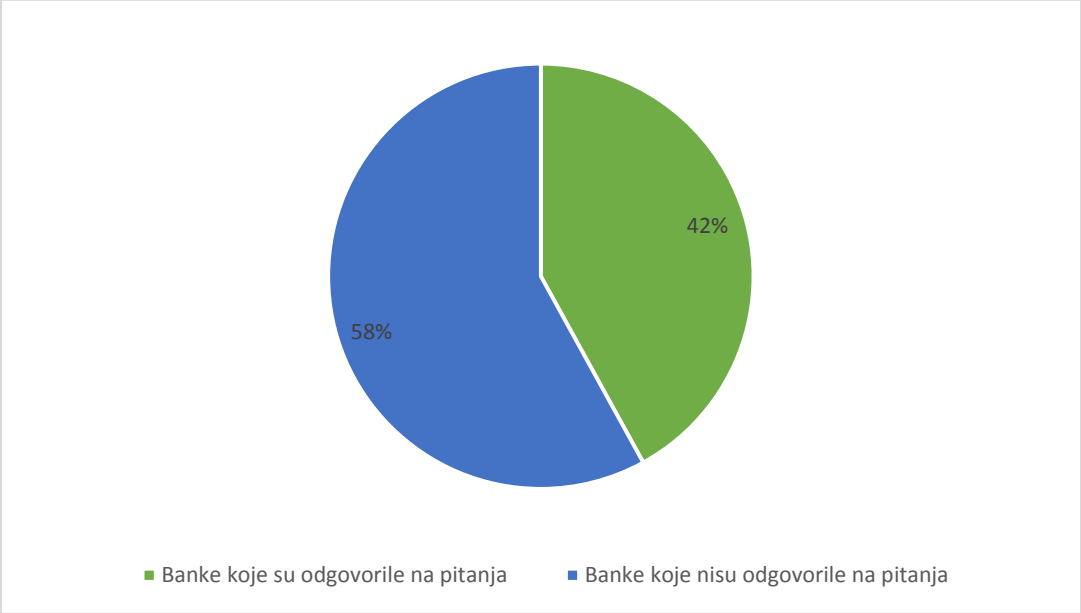
Izvor: Izrada autora prema podacima HNB - (Hrvatska narodna banka, 2020)

U Grafikonu 3 jasno vidimo podjelu banaka koje djeluju na području Našica te u koju grupu pripadaju. U grupu malih banaka pripada Slatinska banka d.d., u srednjoj grupi imamo Addiko bank d.d., dok se ostale banke nalaze u grupaciji velikih banaka. Između njih na prvom mjestu po veličini se nalazi Zagrebačka banka d.d. s 26,92% što ju čini najvećom bankom na ovom području, ali i dalje. Zatim iza nje slijedi Privredna banka Zagreb d.d. s razlikom od 6,57% u odnosu na Zagrebačku banku. I treća najveća od najvećih banka na ovome području je Erste&Steiermärkische Bank d.d. s 15,69%.

6.2. Rezultati i analiza prikupljenih podataka

Cilj istraživanja u ovome radu bio je istražiti koliko su ljudi upoznati s pojmom bankoosiguranja, te koliko je bankoosiguranje kao prodajni kanal usluga osiguranja u bankama prisutan na području grada Našica. Istraživanje je provedeno u rujnu 2020. godine te su se prikupljali podaci od 7 banaka koje djeluju na prostoru Našica. Od 7 banaka samo njih 3 je pristalo djelomično odgovoriti na pitanja, što čini 42% od ukupnog broja banaka u Našicama. Banke koje su odgovorile na pitanja su Addiko bank d.d., Slatinska banka d.d. i banka koja je zatražila ne iznošenje njihova naziva, zbog toga koristit će se naziv X banka. Ostale banke kao razlog neodgovaranja na pitanja navode da u njihovim poslovnicama nije prisutan takav način pružanja usluga, već samo u većim poslovnicama. Neke od njih pak smatraju podatke poslovnom tajnom te su zbog toga odbile odgovoriti na pitanja, dok je jedna banka odbila zbog nezainteresiranosti i nedostatka vremena.

Grafikon 3 - Prikaz uspješnosti provedenog istraživanja na području grada Našica



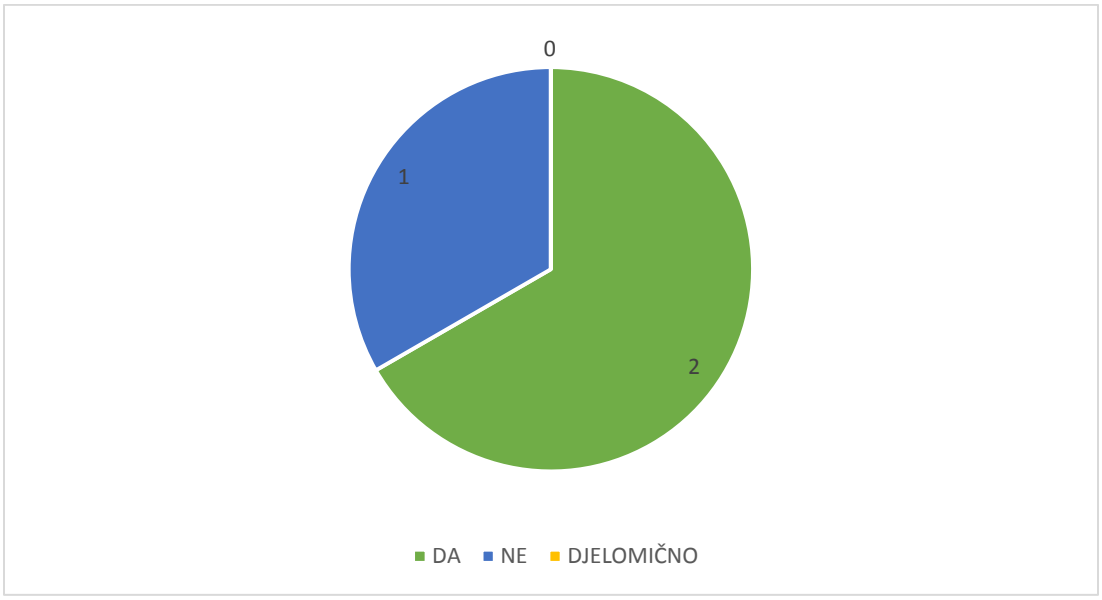
Izvor: Izrada autora na temelju prikupljenih podataka

Odgovore na pitanja ponudili su voditelji dvije poslovnice i direktor jedne poslovnice. Na temelju odgovora možemo zaključiti sljedeće. Sve tri poslovnice koje su ustupile odgovore na pitanja, odgovorile su potvrdno na pitanje pružanja usluga bankoosiguranja unutar svojih poslovnica što nam daje naznaku da je bankoosiguranje prisutno na ovome području. Od zaposlenih Hrvatske poštanske banke d.d. doznajemo da kao poslovnica na području Našica ne pruža takve usluge te zbog toga nisu mogli odgovoriti na pitanja. Ovdje uviđamo nedostatak pružanja usluga koji je ograničen na veće poslovnice. Razlog tome može biti nedovoljna nezainteresiranost klijenata banke na ovome području, jaka konkurencija ili ograničenje koje se odnosi na pružanje usluga bankoosiguranja samo u većim poslovnicama te banke.

Nadalje od prikupljenih odgovora na pitanje s kojim osiguravajućim društvom ili društvima imaju sklopljen ugovor Addiko bank d.d. odgovara da imaju sklopljen ugovor s UNIQA osiguranje d.d., Slatinska banka d.d. ne navodi niti jedno osiguravajuće društvo zbog poslovne tajne, dok X banka ima sklopljen ugovor s CROATIA osiguranje d.d i osiguravajućim društvom banke.

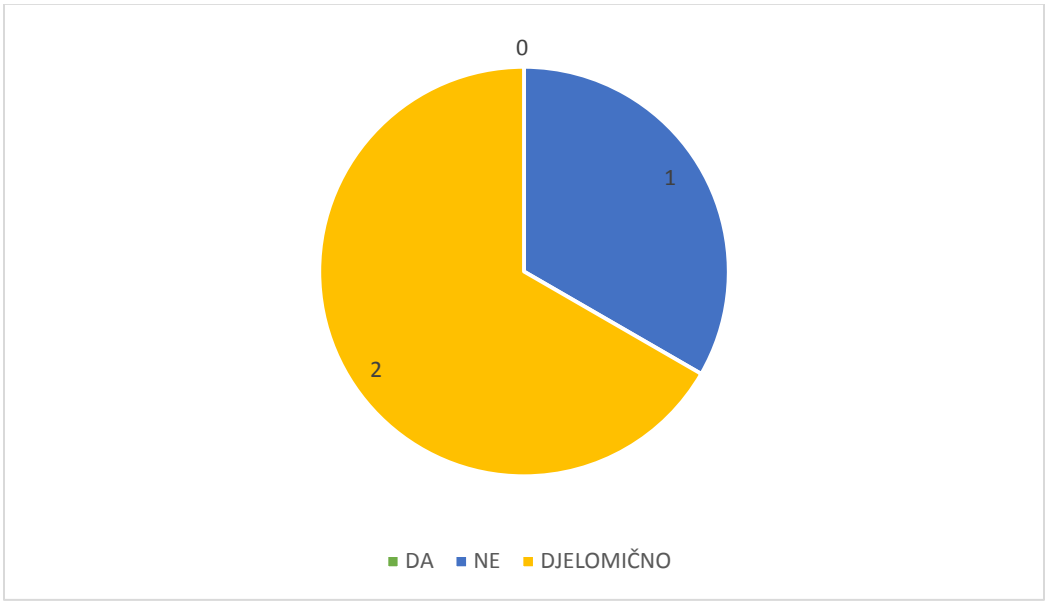
Naredna dva pitanja obuhvatila su njihovo mišljenje, prvo o tome smatraju li da otkada pružaju usluge bankoosiguranja njihova banka posluje bolje. Dvije banke su odgovorile potvrdno dok je jedna odgovorila negativno. Poslovnica Slatinske banke d.d., kao najmanja banka između banaka na ovome području, je negativno odgovorila na to pitanje. Sama voditeljica poslovnice je također iznijela da je bankoosiguranje više zastupljeno u većim poslovnicama, ali da i oni pružaju neka od osiguranja i izlaze u susret svojim klijentima. Ista situacija je i s drugim pitanjem koje se veže uz njihovo mišljenje o porastu broja klijenata otkada pružaju usluge bankoosiguranja. Poslovnica Slatinske banke d.d. nije ostvarila nikakve promjene u odnosu na Adikko bank i X banku koje su odgovorile da je broj njihovih klijenata djelomično porastao otkada pružaju usluge bankoosiguranja. S obzirom na geografski položaj i malu sredinu, veliki porast klijenata možda i nije nešto za očekivati, no ipak je moguć. Podatak da su dvije poslovnice ostvarile djelomičan rast klijenata u odnosu na razdoblja kada nisu pružali usluge osiguranja prikazuje pozitivan učinak bankoosiguranja na poslovanje kako banke tako i osiguravajuća društva s kojima imaju sklopljen ugovor. Ovim podatkom možemo zaključiti da ima prostora za rast i napredak, te da je samo potrebno uložiti više napora kako bi se što više zainteresiralo i upoznalo klijente s karakteristikama ovakvim načinom pružanja usluga osiguranja u bankama.

Grafikon 4 - Odgovori na pitanje: Smatrate li da otkada pružate usluge bankoosiguranja Vaša poslovnica ostvaruje bolje rezultate što se tiče prihoda?



Izvor: Izrada autora na temelju prikupljenih podataka

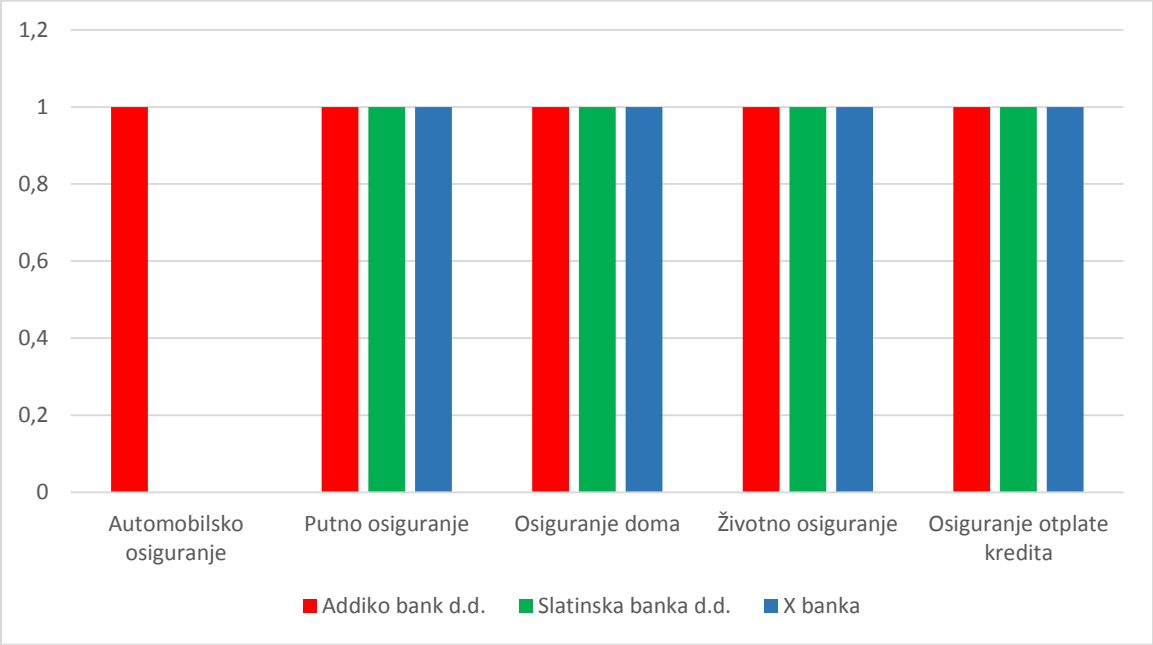
Grafikon 5 - Odgovori na pitanje: Smatrate li da otkada pružate usluge bankoosiguranja je porastao broj Vaših klijenata?



Izvor: Izrada autora na temelju prikupljenih podataka

Informacije o tome koje usluge nudi njihova banka, sve 3 banke su odgovorile gotovo identično. Od ponuđenih opcija između automobilskog osiguranja, putnog osiguranja, osiguranja doma, dopunskog zdravstvenog osiguranja, životnog osiguranja i osiguranja otplate kredita dvije banke nude sva navedena osiguranja osim automobilskog, dok jedna nudi sva ponuđena osiguranja.

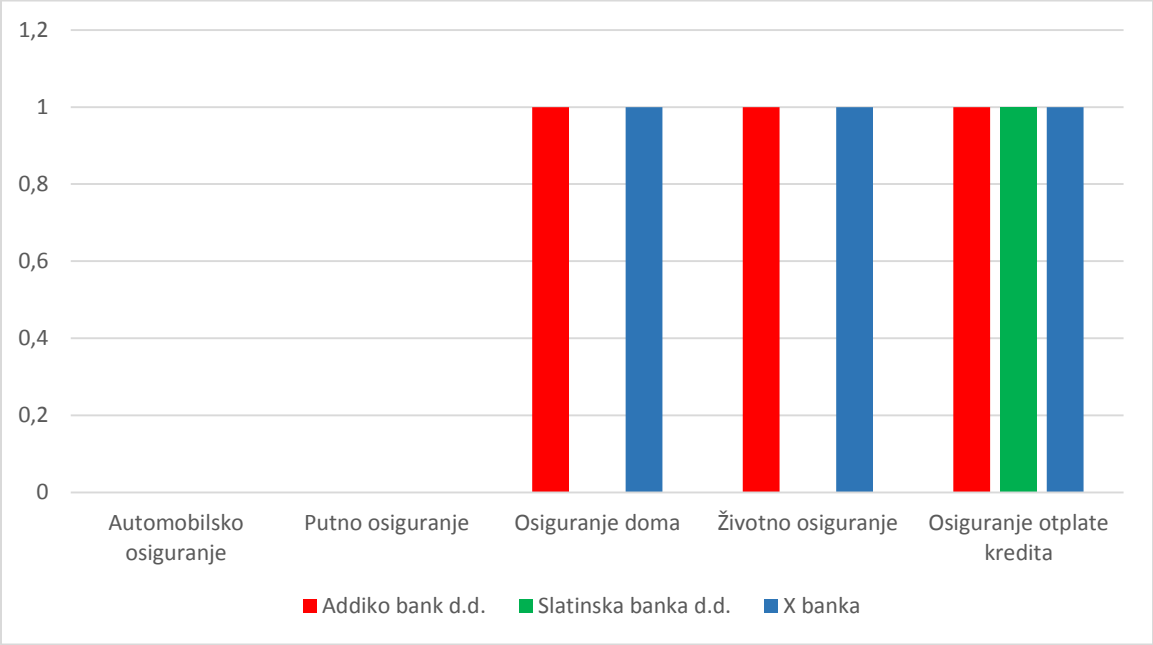
Grafikon 6 - Odgovori na pitanje: Koje usluge osiguranja nudi Vaša banka?



Izvor: Izrada autora na temelju prikupljenih podataka

Kod vrsta osiguranja koje njihovi klijenti najviše sklapaju Slatinska banka d.d. navodi samo osiguranje otplate kredita. U Addiko bank d.d. klijenti najviše sklapaju osiguranje doma, dopunsko zdravstveno osiguranje, životno osiguranje i osiguranje otplate kredita. U X banci njihovi klijenti najviše sklapaju osiguranje doma i osiguranje otplate kredita.

Grafikon 7 - Odgovori na pitanje: Koje vrste osiguranja Vaši klijenti najviše sklapaju?



Izvor: Izrada autora na temelju prikupljenih podataka

Kod pitanja imaju li položen certifikat za zastupnika u osiguranju, Addiko bank d.d. i Slatinska banka d.d. odgovaraju potvrdno, dok X banka ne odgovara na ponuđeno pitanje. U glede pitanja na mogućnost sklapanja usluga osiguranja putem mobilnog ili internet bankarstva sve 3 poslovnice banke su odgovorile da je njihovo pružanje usluga ograničeno samo unutar poslovnica. S obzirom na to da se bankoosiguranje u Republici Hrvatskoj još uvijek nalazi u početnoj fazi važno je da poslovnice napreduju polako, ali sigurno.

7. Zaključak

Razvoj osiguranja povezujemo s razvojem društva, te uviđamo kako se razvijalo kroz vrijeme. Stoga možemo reći da je osiguranje prisutno i prije nego što smo ga mi bili svjesni. U prijašnjim vremenima se nije koristilo na način na koji se koristi danas no ipak je postojalo. U samim počecima kada je pojam osiguranja bio vidljiv kroz neorganizirane pomoći nakon nastalih šteta, pa sve do početka prvih organiziranih organizacija ono se i dalje nastavlja razvijati. Također zbog promjena na tržištu financija i promjena u regulativama došlo je do stvaranja bankoosiguranja kao novog distribucijskog kanala. Bankoosiguranje u počecima svoga razvoja nije pružalo mnogo mogućnosti sklapanja usluga osiguranja od strane osiguravajućih društava, no kroz određeni period točnije u 1990-ima kada je doživio puni procvat bankoosiguranje postaje jedno od najvažnijih oblika suradnje u zemljama Europske unije koje se i danas koristi. Iako bankoosiguranje bilježi sve više na svome porastu i pogoduje brojnim prednostima, ono može imati i neke svoje nedostatke. Ako se ono ne implementira na način koji bi trebao, onda kao takvo gubi svoju svrhu i cilj. Primarni cilj bankoosiguranja je pružanje usluga osiguranja od osiguravajućih društava na bazi klijenata banke, a da se pri tome ostvari profit.

Na temelju provedenog istraživanja na području grada Našica možemo zaključiti prijašnje iznesene informacije o ulozi i razvoju bankoosiguranja u Republici Hrvatskoj. Kroz istraživanje pokušali smo doznati kolika je zastupljenost pružanja usluga osiguranja na navedenom području, te koliko ima prostora za njegov razvoj. Zaključujemo da se bankoosiguranje u Hrvatskoj još uvijek nalazi u fazi razvoja. Potvrdu na to nam daju podaci iz istraživanja budući da još uvijek neke poslovnice na istraživanom području, uz pretpostavku i na drugim manjim područjima, ne pružaju usluge bankoosiguranja ili pružaju samo neke od vrsta osiguranja. Razlozi tome mogu biti razni, te se mogu odnositi na ograničenosti poslovnica u pružanju usluga bankoosiguranja samo u većim poslovnicama, s većim brojem klijenata. Također neki od razloga mogu biti nezainteresiranost ili nedovoljna informiranost klijenata, loši pristupi prodavača u poslovnicama, klijenti koji su skloniji tradicionalnom pružanju usluga i slično. No izuzev toga, rezultati istraživanja govore o pozitivnim sinergijskim učincima primjene bankoosiguranja kao novoga prodajnog kanala. Pozitivan učinak u ovome istraživanju vidljiv je kroz djelomičan porast klijenata i ostvarivanje boljih poslovnih rezultata otkada banke pružaju usluge bankoosiguranja u svojim polovnicama. Prema tome možemo potvrditi točnost hipoteze dane u uvodnom djelu rada,

da model bankoosiguranja pruža određene kvalitete koje utječu na bolju uspješnost i efikasnost u poslovanju kako osiguravajućih društva tako i u bankarskim poslovnicama.

Iako se ovo istraživanje susrelo s određenim preprekama prilikom prikupljanja podataka kao što je bilo odbijanje zaposlenih u poslovnicama da odgovore na pitanja jer su ih smatrali poslovnom tajnom ili jednostavne nemogućnosti odgovaranja zbog ne pružanja usluga, ili pod izgovorom nezainteresiranosti i nedostatka vremena sve je to utjecalo na sagledavanje cjelokupne slike o upoznatosti s bankoosiguranjem, njegovim mogućnostima, te stupnju otvorenosti osoba nečemu novome. Naposljetku možemo zaključiti da prostora za rast i razvoj bankoosiguranja još uvijek ima te se Republika Hrvatska polako, ali sigurno kreće prema pravome putu k uspješnom novom prodajnom kanalu usluga osiguranja – bankoosiguranja.

Literatura

Fiordelisi, F., & Ricci, O. (2012). *Bancassurance in Europe.* Retrieved from Econpapers, doi: 10.1057/9780230358287: https://econpapers.repec.org/scripts/search.pf?ft=bancassurance [pristupljeno 19.09.2020.]

Fortius Inter Parters. (2020). Retrieved from Povijesni razvoj osiguranja: http://www.fortius.hr/hr/vise-o-osiguranju/osnovni-podaci-o-osiguranju/povijesni-razvoj-osiguranja/?fbclid=IwAR2R6x0BB48hm8e_cYjsNtxAWAiPP10n5HQoGDnsGB8UGbJt1qDgNW1y1Y0 [pristupljeno 26.09.2020.]

HANFA. (n.d.). Retrieved from Kreditne institucije: https://www.hanfa.hr/trziste-osiguranja/registri/kreditne-institucije/ [pristupljeno 19.09.2020.]

HANFA. (2019). *Središnji portal za potrošače*. Retrieved from OSIGURANJE: https://www.szp.hr/UserDocsImages/dokumenti/publikacije/za-web-osiguranje-2019.pdf [pristupljeno 19.09.2020.]

Hrvatska narodna banka. (2020). Retrieved from Pokazatelji poslovanja kreditnih institucija, Tablica SP1 Privremeni nerevidirani podaci za kreditne institucije, na dan 31.ožujka 2020: https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/financijski-sektor/druge-monetarne-financijske-institucije/kreditne-institucije/pokazatelji-poslovanja-kreditnih-institucija [pristupljeno 22.09.2020.]

Hrvatski ured za osiguranje. (2019). Retrieved from 2018 Ključne informacije o tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj: https://huo.hr/upload_data/site_files/817615047580565741099913395_kljucne-informacije.pdf [pristupljeno 29.09.2020.]

Hrvatski ured za osiguranje. (2020, Srpanj). Retrieved from 2019 Tržište osiguranja u Republici Hrvatskoj: https://huo.hr/upload_data/site_files/godisnje_izvjesce_2019_.pdf [pristupljeno 19.09.2020.]

Hrvatski ured za osiguranje. (2020). Retrieved from 2019 Ključne informacije za tržište osiguranja u Republici Hrvatskoj: https://huo.hr/hr/publikacije/statisticke-publikacije/ [pristupljeno 19.09.2020.]

Jongeneel, O. (2011). *Bancassurance: Sale or Staunch? ERASMUS UNIVERSITY ROTTERDAM*. Retrieved from https://thesis.eur.nl/pub/10140/MA-thesis%20Olivier%20Jongeneel-final.pdf [pristupljeno 22.09.2020.]

Mrav FFZG. (n.d.). Retrieved from Agenti osiguranja: http://mrav.ffzg.hr/zanimanja/book/part2/node1402.htm [pristupljeno 20.09.2020.]

Pavković, F. (2019). *Potencijal distribucijskog povezivanja banka i osiguravatelja u Republici Hrvatskoj i usporedba sa zemljama Europske unije.* Retrieved from https://repozitorij.efzg.unizg.hr/islandora/object/efzg%3A2811/datastream/PDF/view [pristupljeno 20.09.2020.]

Ploh, M. (2019). *Ocjena razvitka bankovnih osiguranja u Republici Hrvatskoj, Ekonomski preglednik 70(1).* Retrieved from https://hrcak.srce.hr/file/317542 [pristupljeno 20.09.2020.]

Prgeša, J. (2016). *Repozitorij EFST*. Retrieved from Analiza uspješnosti poslovanja društva za osiguranje u Republici Hrvatskoj: https://repozitorij.efst.unist.hr/islandora/object/efst%3A82/datastream/PDF/view [pristupljeno 29.09.2020.]

Prikazyuk, N., & Olinik, G. (2017). The impact of coorperation between insurers and banks on the development of the insurance system. BALTIC JOURNAL OF ECONOMIC STUDIES,Vol.3,No.2. [pristupljeno 08.06.2020.]

Zvonarević, S. (1998). *Menadžment u osiguranju.* REVNOST, Osijek.

Popis tablica

Tablica 1 - Nazivi kreditnih institucija - banaka koje djeluju u Republici Hrvatskoj i banke koje djeluju na području grada Našica 23

Popis slika

Slika 1- Struktura svjetske premije osiguranja u 2018. Godini 16

Popis grafikona

Grafikon 1 - Struktura premije po prodajnim kanalima za 2019. Godinu 18
Grafikon 2 - Struktura premije po prodajnim kanalima za 2018. godinu 19
Grafikon 3 - Prikaz uspješnosti provedenog istraživanja na području grada Našica 25
Grafikon 4 - Odgovori na pitanje: Smatrate li da otkada pružate usluge bankoosiguranja Vaša poslovnica ostvaruje bolje rezultate što se tiče prihoda? 27
Grafikon 5 - Odgovori na pitanje: Smatrate li da otkada pružate usluge bankoosiguranja je porastao broj Vaših klijenata? 27
Grafikon 6 - Odgovori na pitanje: Koje usluge osiguranja nudi Vaša banka? 28
Grafikon 7 - Odgovori na pitanje: Koje vrste osiguranja Vaši klijenti najviše sklapaju? 29

Prilog

Anketna pitanja

Pitanja pored koji se nalazi znak "X" su pitanja na koje su sudionici najčešće dali odgovore.

1. Pružate li usluge bankoosiguranja unutar svoje poslovnice? X

DA NE

2. Ukoliko pružate usluge bankoosiguranja, s kojim osiguravajućim društvom ili društvima imate sklopljen sporazum? X

Odgovor: _____

3. Kada ste krenuli s pružanjem usluga bankoosiguranja unutar svoje poslovnice? (godina)

Odgovor: _____

4. Smatrate li da otkada pružate usluge bankoosiguranja Vaša poslovnica ostvaruje bolje rezultate što se tiče prihoda? X

DA NE DJELOMIČNO

5. Smatrate li da otkada pružate usluge bankoosiguranja je porastao broj Vaših klijenata? X

DA NE DJELOMIČNO

6. Imate li položen certifikat za zastupnika u osiguranju? X

DA NE

7. Koje usluge osiguranja nudi Vaša banka? (zaokružite) X

a) Automobilsko osiguranje

b) Putno osiguranje

c) Osiguranje doma

d) Dopunsko zdravstveno osiguranje

e) Životno osiguranje

f) Osiguranje otplate kredita

g) Drugo (navedite)

8. Koje vrste osiguranja Vaši klijenti najviše sklapalju? X

a) Automobilsko osiguranje

b) Putno osiguranje

c) Osiguranje doma

d) Dopunsko zdravstveno osiguranje

e) Životno osiguranje

f) Osiguranje otplate kredita

g) Drugo (navedite)

9. Pruža li Vaša poslovnica mogućnost sklapanja ugovora za osiguranje i putem mobilnog odnosno internet bankarstva ili je sklapanje ugovora ograničeno samo u poslovnicama? X

a) Pružanje usluga osiguranja putem internet bankarstva

b) Ograničeno u poslovnicama

10. Ukoliko Vaša poslovnica pruža mogućnost sklapanja ugovora putem internet bankarstva koje su to vrste osiguranja u online prodaji?

a) Automobilsko osiguranje

b) Putno osiguranje

c) Dopunsko zdravstveno osiguranje

d) Životno osiguranje

e) Osiguranje otplate kredita

f) Drugo (navedite)