TRŽIŠTE PUTNOG OSIGURANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Nižetić, Keti

Undergraduate thesis / Završni rad

2019

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split, Faculty of economics Split / Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:124:933865

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

Download date / Datum preuzimanja: **2024-03-29**

Repository / Repozitorij:

REFST - Repository of Economics faculty in Split

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar

DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU

EKONOMSKI FAKULTET

ZAVRŠNI RAD

TRŽIŠTE PUTNOG OSIGURANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Mentor: **Student:**

prof. dr. sc. Marijana Ćurak **Keti Nižetić**

Split, rujan 2019.

SADRŽAJ

1. UVOD 3

2. PROIZVODI PUTNOG OSIGURANJA 4

2.1 Pojam putnog osiguranja 5

2.2 Zdravstveno osiguranje za vrijeme puta 7

2.3 Osiguranje prtljage 8

2.4 Osiguranje od nezgode 8

2.5 Osiguranja od otkaza putovanja 9

2.6 Osiguranje od privatne odgovornosti i automobilske asistencije 9

3. SUDIONICI TRŽIŠTA PUTNIH OSIGURANJA 10

3.1 Ugovaratelji putnih osiguranja 10

3.2 Društva za osiguranje 11

3.2.1 Dioničko društvo 11

3.2.2 Europsko društvo 12

3.2.3 Društvo za uzajamno osiguranje 12

3.3 Distributeri osiguranja 13

3.4.Ponuđači putnog osiguranja u Hrvatskoj 14

3.4.1 Ponuda putnog osiguranja društva za osiguranje Adriatic d.d. 16

3.4.2 Putno osiguranje u društvu za osiguranje Croatia d.d 19

3.4.3 Proizvodi putnog osiguranja društva za osiguranje Grawe d.d. 21

3.4.4 Oblici putnog osiguranja društva za osiguranje Generali d.d 22

3.4.5 Ponuda putnog osiguranja društva za osiguranje Uniqa d.d. 24

3.5 Usporedba ponude putnog osiguranja 25

4. ANALIZA RAZVIJENOSTI TRŽIŠTA PUTNOG OSIGURANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ 26

4.1 Zaračunata bruto premija osiguranja pomoći (asistencija) 26

4.2 Iznos likvidiranih šteta osiguranja pomoći (asistencija) 28

5. ZAKLJUČAK 30

LITERATURA 31

PRILOG 1 32

SAŽETAK 35

SUMMARY 36

1. UVOD

Tijekom putovanja nitko ne želi da mu razne nepredviđene situacije unište put, no mogućnosti su za to velike: gubitak i krađa prtljage, troškovi lijekova i hitnog povratka u domovinu do hitne stomatološke i liječničke pomoći. Također postoji uzrečica „Ako si ne možeš priuštiti putno osiguranje ne možeš si priuštiti ni put“.[1]

Uz pojam putnog osiguranja od 2017. godine se koristi i pojam: Osiguranje pomoći (asistencija). Putno osiguranje je suvremen osigurateljni proizvod koji ima obilježje zdravstvenog osiguranja i osiguranja od nezgode.[2] Pripada proizvodima neživotnog osiguranja. Neživotno osiguranje prema podacima iz 2019. godine čini 71,01% ukupne premije društva za osiguranje u Republici Hrvatskoj. Neživotna osiguranja bilježe porast iz godine u godinu. S obzirom na umjereni tempo rasta hrvatskog gospodarstva, povećane osviještenosti ljudi za važnošću zdravstvenog osiguranja i osiguranja od mogućih nezgoda na putu, očekuje se i povećanje broja njegovih korisnika putnog osiguranja.

Osnovni problem istraživanja je nedovoljna zastupljenost putnog osiguranja u postojećoj literaturi. Ciljevi rada su analizirati proizvode putnog osiguranja, sudionike tržišta osiguranja te razvijenost tržišta putnog osiguranja u Republici Hrvatskoj. Metode koje će se koristiti u radu su metode analize i sinteze, metoda deskripcije i metoda usporedbe, a u cilju preglednosti podataka koristit će se tablični i grafički prikazi.

U teorijskom dijelu rada definirat će se pojam putnog osiguranja, njegov položaj na tržištu putnih osiguranja i sudionici putnih osiguranja. Pomoću prethodno navedenih metoda analizirat će se razvijenost tržišta putnih osiguranja u Republici Hrvatskoj uz pomoć zaračunate bruto premije osiguranja i likvidirane štete, te će se odrediti razlike u ponudi proizvoda putnih osiguranja između društava za osiguranje. Završni dio rada sadržavat će zaključak cjeloukupnog istraživanja tržišta putnog osiguranja u Republici Hrvatskoj.

---

[1] Sava osiguranje (Zašto putno osiguranje?), [Internet], raspoloživo na : https://www.sava-osiguranje.hr/hr-hr/nikad-sami/putnoosiguranje/, [1.07.2019.]

[2] Ćurak. M, Jakovčević, D. (2007.): Osiguranje i rizici, RRIF, Zagreb

[3] Svijet osiguranja (2019.): Tržište osiguranja u RH za siječanj 2019., [Internet], raspoloživo na: https://www.svijetosiguranja.eu/trziste-osiguranja-u-rh-za-sijecanj-019/, [15.07.2019.]

2. PROIZVODI PUTNOG OSIGURANJA

Proizvodi putnog osiguranja pripadaju proizvodima neživotnog osiguranja i za razliku od većine onih životnog osiguranja, tradicionalno ne obavljaju funkciju štednje. Razlog tome je što su proizvodi putnog osiguranja kratkoročnog karatktera, dok je štednja dugoročne prirode. Također, uključivanje štedne komponente u ove proizvode ne bi bilo u skladu s odštetnim principom prema kojem je moguća naknada iz osiguranja samo do iznosa koji osiguranika vraća u stanje prije nastanka štete bez mogućnosti ostvarenja zarade.

Inovacije proizvoda putnog osiguranja su značajno manje od inovacija proizvoda životnog osiguranja, koje najvećim dijelom predstavljaju izvedenice tradicionalnih proizvoda s ciljem postizanja prilagodljivosti individualnim potrebama kupaca proizvoda osiguranja. Proizvodi neživotnog osiguranja uglavnom se odnose na osiguranja koja obuhvaćaju nove predmete, dok se konkurencija između samih društva za osiguranje, te njih i ostalih subjekata koji stvaraju ove proizvode, primarno vodi cijenama i kvalitetom usluga [4]

Najpoznatiji proizvodi putnog osiguranja su:

- zdravstveno osiguranje za vrijeme puta
- osiguranje prtljage
- osiguranje od otkaza putovanja
- osiguranje od privatne odgovornosti i automobilske asistencije.

[4] Ćurak. M (2004.): Osiguravajuća društva u financijskoj strukturi, Doktorska disertacija, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet, str. 89 -92.

2.1 Pojam putnog osiguranja

Putno osiguranje proizvod je neživotnog osigurarnja koji ima obilježje zdravstvenog osiguranja i osiguranja od nezgode. Danas gotovo da nema tržišno orijentirane osigurateljne institucije koja među svojim programima osiguranja nije razvila proizvod putnog zdravstvenog osiguranja. Njegova tržišna aktivnost povezana je s dinamikom poslovnih i turističkih putovanja domaćih osiguranika u inozemstvo i inozemnih osiguranika u tuzemstvo. Ono se može ugovoriti na dnevnoj ili godišnjoj osnovici pa se prema tome izdaje dnevna ili godišnja polica osiguranja.[5] Godišnja polica putnog osiguranja namijenjena je poslovnim ljudima i svima ostalima koji često putuju u inozemstvo, nikada duže od 28 dana u komadu.[6]
Pri ugovaranju putnog osiguranja obavezno se ugovara dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, a ostali paketi osiguranja kao što su osiguranja prtljage, osiguranja od nezgode, osiguranja od otkaza putovanja, privatne odgovornosti i automobilske asistencije, ugovaraju se po izboru osiguranika. Svaki od osiguranja biti će detaljno obrađen u nastavku.

Isključenje rizika po policama putnih osiguranja svode se na slučajeve:[7]

- troškova koji premašuju razumne i uobičajene troškove
- kronične bolesti i posljedice tih bolesti koje su postojale ili za koje se znalo za vrijeme sklapanja ili početka osiguranja
- uklanjanje fizičkih mana i anomalija
- bolesti i nezgode koje je osiguranik izazvao namjerno
- sportske rizike uključujući trening ili sudjelovanje na natjecanjima
- za bolesti i nezgode izazvane namjernim ranjavanjem, samoubojstvom i pokušajem samoubojstva
- za bolesti i nezgode koje su rezultat rata i sličnih događaja
- za bilo koje troškove koji nastanu vezano za liječenje raka.

[5] Ćurak. M, Jakovčević. D. : op. cit., str. 144.

[6] Budisiguran (2017): Što obuhvaća paket putnog osiguranja, [Internet], raspoloživo na: http://budisiguran.com.hr/2017/11/21/putno-osiguranje/, [1.07.2019.]

[7] Ćurak. M, Jakovčević, D. : op. cit., str. 145-146.

Prije polaska na put, ugovaranjem police putnog osiguranja, važno je poznavati **postupak prijave štete društvu za osiguranje**. Ukoliko se ugovara polica putnog osiguranja sukladno uvjetima paketa putnog osiguranja, osiguranik je obvezan po nastupu osiguranog slučaja bez odgode, odmah kontaktirati asistenciju osiguratelja putem kontakt telefona, radi pregleda i liječenja, pružiti sve potrebne informacije te se pridržavati uputa koje dobije od asistencije osiguratelja. Ukoliko nije u mogućnosti izvršiti isto, dužan je prilikom prijema u bolnicu pokazati liječniku ili medicinskom osoblju policu putnog osiguranja.

U slučaju da osiguranik sam plati troškove, dužan je izvijestiti društvo za osiguranje o razlozima za isto te će mu se nakon utvrđivanja obveze nadoknaditi troškovi, uključujući troškove ambulantnog liječenja i nabavke lijekova.

Kod štete na prtljazi osiguranik je obvezan, odmah po nastanku štetnog događaja, prijaviti štete nastale zbog kaznenog djela treće osobe nadležnoj policijskoj postaji, koja će sastaviti policijski zapisnik s popisom svih izgubljenih ili oštećenih stvari. U slučaju štete na predanoj prtljazi, bez odgode istu potrebno je prijaviti osobi pod čijom je obvezom i nadzorom bila (prijevozniku ili organizaciji koja pruža usluge smještaja) koji moraju izdati potvrdu o tome. Gore navedeni policijski zapisnik ili potvrdu osiguranik je dužan dostaviti osiguratelju zajedno s pisanom prijavom nastanka štete, najkasnije u roku od 30 dana od dana nastanka osiguranog slučaja.

U slučaju nastanka osiguranog slučaja po polici putnog zdravstvenog osiguranja šteta se prijavljuje na obrascu zahtjeva za naknadu štete koji se može preuzeti na internetskim stranicama osiguravajuće kuće. Šteta se prijavljuje neposredno odjelima prijave i procjene šteta ili putem e-maila.[8]

[8] Adriatic osiguranje: Što u slučaju štete?: [Internet], raspoloživo na: https://www.adriatic-osiguranje.hr/sto-u-slucaju-stete/putno-osiguranje/, [15.07.2019.]

2.2 Zdravstveno osiguranje za vrijeme puta

Zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu pruža pokriće troškova hitnog i neophodnog liječničkog tretmana u inozemstvu u slučaju iznenadne bolesti ili nezgode. Svaki građanin Republike Hrvatske koji ima obvezno zdravstveno, može besplatno zatražiti i Europsku zdravstvenu iskaznicu (EKZO). Ona vrijedi samo u zemljama Europske unije, isključivo u ugovorenim zdravstvenim ustanovama (ne i u privatnim), pokriva sve troškove koji su nastali iz medicinski nužnih razloga, nije zamjena za putno zdravstveno osiguranje, ne pokriva troškove spašavanja, troškove puta i gubitka prtljage što je slučaj kod zdravstvenog osiguranja.[9]

Tablica 1: Prava osiguranika EKZO i putnog zdravstvenog osiguranja „ Sunce“

Tablica prava osiguranika EKZO i putnog zdravstvenog osiguranja „ Sunce“	**EKZO (Europska zdravstvena iskaznica)**	**Putno zdravstveno osiguranje „Sunce“**
Pokriće eventualnih troškova osiguranja osiguranika u liječenju	NE	DA
Teritorijalna pokrivenost cijeli svijet	NE	DA
Mogućnost obavljanja usluga u privatnim zdravstvenim ustanovama	NE	DA
Trošak prijevoza od strane priznatih službi za hitne slučajeve	NE	DA
Troškovi prijevoza posmrtnih ostataka	NE	DA
Troškovi telefonskih poziva u slučaju hospitalizacije	NE	DA

Izvor: Izrada autora rada prema: https://www.dziv.hr/files/File/novosti/zanovinare/inovacije_o_inovacijama.pdf, [12.07.2019.]

[9] Europska komisija: Europska kartica zdravstvenog osiguranja, [Internet], raspoloživo na https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=559&langId=hr, [15.07.2019.]

Iz Tablice 1. može se vidjeti kako europska kartica zdravstvenog osiguranja nije dobra zamjena za putno osiguranje jer ne pokriva troškove privatne zdravstvene zaštite, zračni prijevoz natrag u domovinu ili ukradeno i izgubljeno vlasništvo. Preporučljivo je da se uz europsku karticu zdravstvenog osiguranja ima i odgovarajuće putno osiguranje.

2.3 Osiguranje prtljage

Osiguranje prtljage pokriva gubitak, oštećenje ili uništenje prtljage uslijed prometnih nesreća, prirodnih nepogoda, eksplozija, provalne krađe, izgubljene prtljage i otuđenja iz prtljage koja je predana prijevozniku. Osiguranje se odnosi samo za vrijeme odlaska, ne i za vrijeme boravka u inozemstvu i povratka. Iznimka je polica osiguranja Uniqa d.d., koja prtljagu osigurava za vrijeme odlaska i povratka, te čak i u slučaju krađe i razbojstva. Također, ne odnosi se samo na gubitak, nego i na kašnjenje, ali isključivo u slučaju kada se putuje sredstvom javnog prijevoza (npr. avion, vlak). U slučaju da zračna luka izgubi prtljagu, dužna je isplatiti novačnu naknadu oštećenoj strani.[10]

2.4 Osiguranje od nezgode

Osiguranje od nezgode pripada skupini neživotnog osiguranja jer je rizik analogan ostalim riziko osiguranjima i vezan za određeni događaj u tijeku trajanja osiguranja. Ono pokriva svaki iznenadni i o volji osiguranika neovisan događaj koji za posljedicu ima smrt, dovodi do invaliditeta ili oštećenje zdravlja koje zahtjeva liječničku pomoć.[11] Posebno se ugovara u sitaucijama kada se na putu bavi sportom npr. skijanjem i ostalim aktivnostima koje mogu dovesti do invaliditeta ili smrti.

[10] Kompare (2015): Osiguranje prtljage, [Internet], raspoloživo na : https://kompare.hr/savjetnik/putno-zdravstveno-osiguranje-sve-sto-trebate-znati/, [15.07.2019.]

[11] Andrijašević S., Petranović V. (1999.) Ekonomika osiguranja, ALFA, Zagreb, str. 115.

2.5 Osiguranja od otkaza putovanja

Osiguranje od otkaza putovanja ugovara se ukoliko putnik prilikom prijave za putovanje predviđa da bi zbog određenih situacija morao otkazati putovanje. Putnik se osigurava na način da ugovara osiguranje od otkaza putovanja u turističkoj agenciji prilikom plaćanja aranžmana. U slučaju da se otkaže putovanje bilo prije puta ili nakon što je već započeto, društvo za osiguranje u pravilu vrati 90% iznosa koji se uplaćuje turističkoj agenciji (90% neiskorištenog iznosa). Putnik može birati između osnovnog osiguranja koje se koristi u slučajevima neočekivanog otkaza prije polaska na temelju savjeta liječnika, i proširenog osiguranja koje vrijedi ako dođe do situacija kao što su: otkaz koncerta/utakmice, bračnog razvoda, manjak snijega na skijalištu ili komplikacije vezane uz trudnoću osigurane putnice.

2.6 Osiguranje od privatne odgovornosti i automobilske asistencije

Osiguranje od privatne odgovornosti i automobilske asistencije pokriva osiguranika na način da podmiruje svu štetu koju on ili dio članova njegove uže obitelji naprave drugoj osobi ili stvari. Oštećene strane imaju pravo na tužbu što možda nije toliko učestalo u Republici Hrvatskoj, ali je učestalo u drugim zemljama.

Osiguranje od automobilske asistencije u slučaju teškoća s automobilom osigurava 24-satnu pomoć kod kuće i na cesti, kod problema s automobilskim ključevima, spašavanje, vuče ili prijevoza vozila, dostave goriva i zamjenskih dijelova u inozemstvo te carinu i prijevoz na auto otpad ali i prijevoz korisnika, zamjensko vozilo, smještaj u hotel, pratnju maloljetnih korisnika te pomoć u slučaju smrti u inozemstvu.[12]

[12] Kompare (2015): Osiguranje od otkaza putovanja i Osiguranje od privatne odgovornosti, [Internet], raspoloživo na: https://kompare.hr/savjetnik/putno-zdravstveno-osiguranje/, [15.07.2019.]

3. SUDIONICI TRŽIŠTA PUTNIH OSIGURANJA

Tržište putnog osiguranja čine ugovaratelji osiguranja, društva za osiguranje i distributeri osiguranja. Ugovaratelj osiguranja zajedno s društvom za osiguranje sklapa ugovor o osiguranju, dok distributeri osiguranja obavljaju poslove savjetovanja, pružanja informacija i pomoći pri odabiru proizvoda osiguranja.

3.1 Ugovaratelji putnih osiguranja

Ugovaratelje putnog osiguranja možemo podijeliti na pravne i fizičke osobe. Poslodavci osiguravaju svoje zaposlenike od rizika koji mogu ugroziti živote i zdravlje zaposlenika prilikom poslovnih putovanja u inozemstvo.

U sklopu putnog osiguranja fizičkih osoba, sportaši spadaju u posebnu vrstu ugovaratelja putnih osiguranja s obzirom da su oni zbog redovitog bavljenja sportom više izloženi potencijalnim ozljedama.

Osobe koje su u redovnom školovanju u inozemstvu ili jednokratnoj edukaciji imaju mogućnost ugovaranja usluge „Školske police putnog zdravstvenog osiguranja“ koju mogu iskoristiti u slučajevima neplaniranih troškova zdravstvenih usluga.[13] Obiteljsko putno osiguranje vrijedi za 2 do 5 članova, uz uvjet da se odaberu isti rizici na polici. Pokrića u polici se odnose na svaku pojedinačnu osobu, s izuzetkom automobilske asistencije i osiguranja prtljage, koje je ukupno pokriće po obitelji.[14]

[13] Allianz osiguranje d.d: Školovanje u inozemstvu, [Internet], raspoloživo na https://www.allianz.hr/webshop, [15.07.2019.]

[14] Generali osiguranje: Putno osiguranje, [Internet], raspoloživo na: http://www.generali.hr/osiguranja/fizicke-osobe/putna-osiguranja/putno-osiguranje-2go, [15.07.2019.]

3.2 Društva za osiguranje

Sukladno zakonskim propisima, poslove osiguranja u Republici Hrvatskoj može obavljati društvo za osiguranje sa sjedištem u Republici Hrvatskoj koje je dobilo odobrenje nadzornog tijela za obavljanje poslova osiguranja i društvo za osiguranje iz druge države članice koje sukladno Zakonu o osiguranju, ima pravo obavljati poslove osiguranja na području Republike Hrvatske. „Društvo za osiguranje je pravna osoba sa sjedištem u drugoj državi članici koja ima odobrenje nadležnoga nadzornog tijela za obavljanje poslova osiguranja.[15]“. Također i podružnica društva za osiguranje iz treće države koje je dobilo odobrenje nadzornog tijela za obavljanje poslova osiguranja putem poslovnog nastana. „Društvo za osiguranje iz treće države je pravna osoba sa sjedištem izvan Republike Hrvatske ili druge države članice koja ima odobrenje Agencije za obavljanje poslova osiguranja na području Republike Hrvatske putem podružnice [16]„ .

„Društvo za osiguranje može biti osnovano samo kao dioničko društvo, europsko društvo (Societas Europea-SE) ili kao društvo za uzajamno osiguranje“ [17], dok društvo za reosiguranje može biti osnovano samo kao dioničko društvo ili europsko društvo.

3.2.1 Dioničko društvo

Dioničko društvo je organizcijski oblik društva za osiguranje u vlasništvu dioničara koji imaju ograničenu odgovornost te jamče u visini uloženih sredstava u svoje dionice. Dionice su dio temeljne dioničke glavice tj. pismene potvrde o trajno uloženim sredstvima.[18] „Dionice društva za osiguranje moraju biti u cijelosti uplaćene u novcu prije upisa osnivanja ili upisa povećanja temeljnog kapitala dioničkog društva za osiguranje u sudski registar“.[19] Dioničko društvo za osiguranje mogu osnovati fizičke i pravne osobe ako ispunjavaju uvjete propisane zakonom.

[15] Narodne novine (2018): Zakon o osiguranju, Narodne novine d.d. Zagreb, broj 30/15, 112/18, čl.3, st. 1.

[16] Narodne novine (2018): Zakon o osiguranju, Narodne novine d.d. Zagreb, broj 30/15, 112/18, čl.3, st. 3.

[17] Narodne novine (2018): Zakon o osiguranju, Narodne novine d.d. Zagreb, broj 30/15, 112/18, čl.19, st. 1.

[18] Andrijašević S., Petranović V. (1999.): Ekonomika osiguranja , ALFA, Zagreb str.181.

[19] Narodne novine (2018): Zakon o osiguranju, Narodne novine d.d. Zagreb, broj 30/15, 112/18, čl. 23, st. 2.

3.2.2 Europsko društvo

Europsko društvo oblik je dioničkog društva koja poduzeću omogućuje poslovanje u različitim europskim zemljama u skladu s jedinstvenim skupom pravila. Prednosti društva su jednostavnije poslovanje, veća mobilnost na jedinstvenom tržištu, okvir za uključivanje zaposlenika iz više zemalja i mogućnost osnivanja jednog društva kćeri ili više njih, koja bi također bila europska društva. Uvjeti za osnivanje europskog društva su registrirano sjedište i glavni ured u istoj zemlji EU-a, prisutnost u drugim zemljama EU-a i upisani kapital mora iznositi najmanje 120 000 EUR.[20]

3.2.3 Društvo za uzajamno osiguranje

Društvo za uzajamno osiguranje je organizacijski oblik kod kojeg članovi uplaćuju udjele unaprijed, dok se konačna visina udjela utvrđuje na kraju poslovnog razdoblja kada su poznate sve obveze društva i kada se one raspodjeljuju na sve članove društva proporcionalno učešću u riziku. [21]

Kao društva u vlasništvu članova, imaju prednost u odnosu na dionička društva jer nisu izložena agencijskim troškovima koji su najčešće sukob interesa između vlasnika polica i vlasnika tvrtke. Manje su uspješna u kontroliranju konfilkta između vlasnika tvrtke i menadžera. Glavni nedostatak društava za uzajamno osiguranje u odnosu na dionička društva nalazi se u ograničenom pristupu izvorima financiranja internog i eksternog rasta. Konverzija u dioničko društvo omogućava svladavanje ovoga nedostatka, međutim ona istodobno nosi rizik preuzimanja konvertiranog društva od strane konkurentnih osiguravajućih društava. [22]

---

[20] Vaša Europa: Osnivanje Europskog društva: [Internet], raspoloživo na: https://europa.eu/youreurope/, [15.07.2019.]

[21] Andrijašević S., Petranović V.: op. cit., str. 182.

[22] Ćurak M. (2004.): Transformacija društava za uzajamno osiguranje u dionička društva za osiguranje, [Internet], raspoloživo na: https://www.bib.irb.hr/217935, [15.07.2019.]

3.3 Distributeri osiguranja

Distributeri osiguranja su osobe koje u procesu sklapanja osiguranja povezuju kupce osiguranja i osiguratelje. „Poslove distribucije osiguranja na području Republike Hrvatske mogu obavljati distributeri osiguranja upisani u registar Agencije, i to: posrednik u osiguranju, sporedni posrednik u osiguranju i društvo za osiguranje.“[23] Distributeri mogu biti univerzalni i služiti za sklapanje svih vrsta osiguranja ili specijalizirani za rad u pojedinim vrstama osiguranja.

U modelu distribucije osiguranja dominiraju dvije kategorije distributera:

- neovisni distributeri - brokeri
- vezani distributeri - agenti ili zastupnici

Brokeri se brinu o interesima osiguranika te ga savjetuju o potrebnom pokriću rizika o uvjetima i cijeni osiguranja i najpovoljnijem osiguratelju. „Broker u osiguranju je fizička osoba koja po nalogu stranke obavlja poslove distribucije osiguranja“ [24]. Iako su brokeri neovisni o osiguratelju, naplaćuju proviziju od osiguratelja, a moguće je da neke troškove naplate i od osiguranika. Angažiraju ih kupci čije su potrebe u osiguranju velike i višestruke kako bi im pomogli oko ostvarenja osigurateljnog pokrića. Djeluju kao eksperti i financijski savjetnici osiguranika.

Agenti su osobe koje su vezane za sklapanje osiguranja za određenog osiguratelja. Svojim poslovnim ili društvenim vezama mogu privući kupce osiguranja. Kao primjer navode se bankovni službenici, odvjetnici, računovođe, putnički agenti. Naknada za posao isplaćuje im se dijelom u obliku plaće, a dijelom kao provizija.[25]

Uz klasičnu podjelu možemo navesti i online agente koji su danas sve popularniji, ali ipak ne mogu zamjeniti klasične agente u poslovnicama zbog toga što su produkti osiguranja kompleksni i zahtijevaju informacije koje je nekad teško osiguranicima prenijeti online. Njihova zadaća je pružanje informacija o proizvodima i uslugama te preporuka najbolje police osiguranja ovisno o porebama osiguranika.

[23] Narodne novine (2018): Zakon o osiguranju, Narodne novine d.d. Zagreb, broj 30/15, 112/18, čl. 401, st. 1.

[24] Narodne novine (2018): Zakon o osiguranju, Narodne novine d.d. Zagreb, broj 30/15, 112/18, čl. 402, st. 4.

[25] Andrijašević S., Petranović V.: op. cit., str. 192.

3.4. Ponuđači putnog osiguranja u Hrvatskoj

Na tržištu osiguranja u Republici Hrvatskoj u 2018. godini djelovalo je 20 društava za osiguranje. Od ukupno 25 vrsta osiguranja koje nude, 18 vrsta osiguranja pripada neživotnim osiguranjima, a 7 životnim osiguranjima.

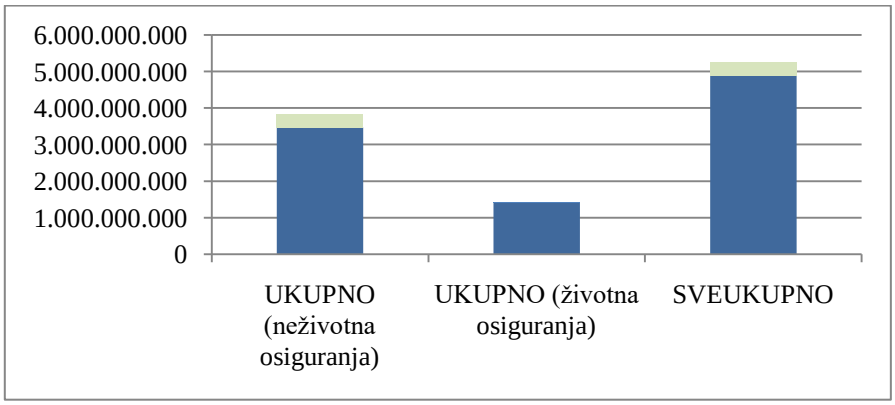
Tablica 2: Rang ljestvica društava za osiguranje u Republici Hrvatskoj - 2017/2018 – neživotna osiguranja

2017.			2018.		
R.B	**DRUŠTVO**	**PREMIJA**	**R.B**	**DRUŠTVO**	**PREMIJA**
1.	CROATIA OSIGURANJE D.D	2.084.497.044	**1.**	CROATIA OSIGURANJE D.D	2.185.697.437
2.	EUROHERC OSIGURANJE D.D	915.180.435	**2.**	EUROHERC OSIGURANJE D.D	1.118.861.695
3.	ALLIANZ ZAGREB D.D	614.813.718	**3.**	JADRANSKO OSIGURANJE D.D	662.491.637
4.	JADRANSKO OSIGURANJE D.D	593.036.331	**4.**	ALLIANZ ZAGREB D.D	650.998.275
5.	UNIQA OSIGURANJE D.D.	360.271.556	**5.**	GENERALI OSIGURANJE D.D	381.824.226
6.	TRIGLAV OSIGURANJE D.D	343.513.548	**6.**	UNIQA OSIGURANJE D.D	381.568.891
7.	WIENER OSIGURANJE D.D	309.522.628	**7.**	TRIGLAV OSIGURANJE D.D	372.270.482
8.	GENERALI OSIGURANJE D.D	302.185.300	**8.**	WIENER OSIGURANJE D.D	343.196.692
9.	HOK OSIGURANJE D.D	200.903.748	**9.**	HOK OSIGURANJE D.D	209.016.196
10.	GRAWE HRVATSKA D.D	134.638.052	**10.**	GRAWE HRVATSKA D.D	141.779.452
11.	ERGO OSIGURANJE D.D	96.011.580	**11.**	ERGO OSIGURANJE D.D	105.495.675
12.	AGRAM LIFE OSIGURANJE D.D	62.062.992	**12.**	AGRAM LIFE OSIGURANJE D.D	65.054.010
13.	IZVOR OSIGURANJE	54.033.191	**13.**	IZVOR OSIGURANJE	62.617.851
14.	MERKUR OSIGURANJE	25.913.870	**14.**	MERKUR OSIGURANJE	26.568.628
15.	HRVATSKO KREDITNO OSIGURANJE D.D	10.593.995	**15.**	HRVATSKO KREDITNO OSIGURANJE D.D	10.460.819
16.	CROATIA OSIGURANJE KREDITA D.D	8.531.609	**16.**	CROATIA OSIGURANJE KREDITA D.D	3.536.338
SVEUKUPNO		**6.115.709.596**		**SVEUKUPNO**	**6.721.438.304**

Izvor: Izrada autora prema podacima iz: Jadransko osiguranje d.d. [Internet], raspoloživo na: https://www.adriatic-osiguranje.hr/dokumenti/vijesti/Godisnje_izvjesce_i_izvjesce_neovisnog_revizora, [15.07.2019.]

Prema kumulativnim podacima Hrvatskog ureda za osiguranje za svibanj 2019. godine društva za osiguranje zaračunala su ukupnu bruto premiju u iznosu od 4.883.088.899 kn, što predstavlja rast od 8,18% u odnosu na svibanj 2018. godine. U skupini neživotnih osiguranja, koja čini 71,01% ukupne premije, zaračunata bruto premija iznosi 3.467.683.731 kn i viša je 11,71% u odnosu na svibanj prethodne godine. Najzastupljenija vrsta osiguranja je osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila čiji je udio je 28,27% u zaračunatoj premiji neživotnih osiguranja.

Za skupinu životnih osiguranja zaračunata bruto premija iznosi 1.415.405.168 te bilježi rast od 0,42%.U ukupnoj premiji životna osiguranja sudjeluju 28,99%. Najveći udio ima klasično životno osiguranje koje u skupini životnih osiguranja sudjeluje s 80,65%. [26]



Grafikon 1: kretanje premije osiguanja 2018./2019. godine (u kn)

Izvor: Izrada autora prema podacima iz Hrvatski ured za osiguranje, Kretanje premije osiguranja 2018/2109.: [Internet], raspoloživo na: file:///C:/Users/Pc/Downloads/objava_stat_tr-i-te-osiguranja-za-svibanj-2019%20(1) , [15.07.2019.]

U nastavku rada proučavat će se putno osiguranje osiguravajućih kuća: Adriatic osiguranje d.d., Croatia osiguranje d.d., Grawe osiguranje d.d, Generali osiguranje d.d, i Uniqa osiguranje d.d.

[26] Hrvatski ured za oisguranje (svibanj 2019.), Kretanje premije osiguranja 2018/2109.: [Internet], raspoloživo na: file:///C:/Users/Pc/Downloads/objava_stat_tr-i-te-osiguranja-za-svibanj-2019%20(1).pdf, [15.07.2019.]

3.4.1 Ponuda putnog osiguranja društva za osiguranje Adriatic d.d.

Putno Adriatic osiguranje d.d. mogu ugovoriti sve osobe sa stalnim prebivalištem u Republici Hrvatskoj kada putuju u tuzemstvo ili u inozemstvo, kao i strani posjetitelji za vrijeme boravka u Republici Hrvatskoj.

Putno osiguranje u inozemstvu uključuje putno zdravstveno osiguranje, osiguranje privatne odgovornosti, osiguranje prtljage, osiguranje otkaza ili prekida putovanja. Zdravstveno osiguranje u suradnji s AXA Assistance Deutschland GmbH pokriva i obuhvaća usluge:

- ambulantno liječenje
- lijekove i sanitetski materijal propisan od strane liječnika
- medicinska pomagala i pomagala za hodanje nužna kao dio tretmana
- radioterapiju, toplinsku terapiju, fototerapiju i sl. propisano od strane liječnika
- rendgensku dijagnostiku, skenersku dijagnostiku, ultrazvuk, laboratorijsku dijagnostiku, EKG, dekompresijsku komoru
- kliničko liječenje u najbližoj prikladnoj bolnici
- troškove prebacivanja u specijalnu kliniku ukoliko bude medicinski neophodno i propisano od strane liječnika
- operacije
- stomatološki tretman isključivo u svrhu oslobađanja akutne zubobolje do 200 €
- troškove kućnih posjeta liječnika
- troškove telefonskih poziva iz/u bolnicu, do visine 25 € po putovanju u slučaju hospitalizacije
- troškove medicinski nužnog i propisanog prijevoza osiguranika iz strane zemlje do stalnog prebivališta
- troškove prijevoza posmrtnih ostataka osiguranika u mjesto prebivališta ili troškove pogreba u mjestu smrti u inozemstvu do 5.000 €. [27]

[27] Tekst je najvećim dijelom preuzet s internet stranice: Adriatic osiguranje d.d: Putno osiguranje [Internet],raspoloživo na: https://www.adriatic-osiguranje.hr/, [15.07.2019.]

Kod osiguranja putnika od posljedica nezgode u sklopu police putnog osiguranja pokriveni su slučajevi smrti uslijed nesretnog slučaja, trajni invaliditet usred nesretnog slučaja i dnevna naknada za boravak u bolnici zbog liječenja od nesretnog slučaja. Adriatic osiguranje d.d se obvezuje isplatiti:

- osiguranu svotu za slučaj smrti,
- 150 % osigurane svote za slučaj trajne invalidnosti, ako je uslijed nesretnog slučaja nastupila potpuna trajna (100%) invalidnost osiguranika
- postotak od osigurane svote za slučaj trajne invalidnosti
- ako je ukupan postotak invalidnosti viši od 50 posto, svaki dio postotka invalidnosti preko 50 posto priznaje se u dvostrukom iznosu
- dnevnu naknadu za boravak u bolnici zbog liječenja od posljedica nesretnog slučaja.

U sklopu police putnog osiguranja prtljage Adriatic osiguranje d.d pokriva:

- troškove nabavke zamjenskih stvari za osobnu upotrebu do najviše 250 €, u slučaju da predana prtljaga ne stigne na odredište putovanja, izvan mjesta prebivališta osiguranika, duže od 8 sati od dolaska osiguranika na odredište.
- troškove za najam sportske opreme za vrijeme trajanja puta, ako je sportska oprema koju je osiguranik nosio na put uništena, ukradena ili oštećena do te mjere da se ne može na siguran način koristiti. Troškovi najma sportske opreme mogu biti isplaćeni do 400 € unutar ugovorenog iznosa osiguranja.

Osiguranje od prekida putovanja podrazumijeva prekid već započetog putovanja, ali pod uvjetom da nije iskorišteno više od 50% trajanja predviđenog putovanja. Ukoliko se ugovori ovaj dodatni rizik, prilikom sklapanja police putnog osiguranja, Adriatic isplaćuje 90% iznosa koji je zadržala putnička agencija, umanjenog za cijenu eventualno iskorištenog dijela putovanja. [28]

[28] Tekst je najvećim dijelom preuzet s internet stranice : Adriatic osiguranje d.d: Putno osiguranje [Internet], raspoloživo na: https://www.adriatic-osiguranje.hr/, [15.07.2019.]

Putno osiguranje u tuzemstvu najčešće ugovaraju škole, udruge ili klubovi za grupna putovanja, naročito djece i uključuje osiguranje putnika od posljedica nezgode, osiguranje prtljage, osiguranje otkaza ili prekida putovanja i osiguranje privatne odgovornosti. Moguće je ugovoriti iznose osiguranja prtljage: 2.500 kn, 5.000 kn, 10.000 kn, 20.000 kn i 25.000 kn. Osiguranje rizika od privatne odgovornosti i osiguranje od otkaza putovanja su isti kao i kod putnog osiguranja u inozemstvu.

Putno osiguranje za strane posjetitelje u Republici Hrvatskoj uključuje putno zdravstveno osiguranje, osiguranje putnika od posljedica nezgode i osiguranje prtljage. Uvjeti svakog osiguranja su isti kao i kod osiguranja osoba u inozemstvu.

Popusti i doplaci Adriatic osiguranja:

- kod paketa TRIO (braća i sestre) u Adriatic osiguranju d.d. se može ostvariti popust od 10%
- kod obiteljskog putnog osiguranja, za djecu mlađu od 18 godina, Adriatic osiguranje d.d, odobrava popust od čak 50%, dok je za članove obitelji starije od 18 godina taj popust 10%
- osobe koje će na putovanju sudjelovati na natjecanjima i treninzima plaćaju doplatak na premiju putnog zdravstvenog osiguranja. Doplatak kod sportaša amatera iznosi 30% na premiju, a za profesionalnog sportaša 60%. Kod rekreativnog bavljenja sportom, za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, ne plaća se doplatak
- osobe starije od 65 godina plaćaju doplatak od 80% na premiju osiguranja, a osobe od 70 godina i više, plaćaju 100% doplatka na premiju ove vrste osiguranja.[29]

[29] Tekst je najvećim dijelom preuzet s internet stranice: Adriatic osiguranje d.d: Putno osiguranje [Internet], raspoloživo na: https://www.adriatic-osiguranje.hr/, [15.07.2019.]

3.4.2 Putno osiguranje u društvu za osiguranje Croatia d.d.

U sklopu putnog turističkog osiguranja Croatia osiguranje d.d. nudi putno zdravstveno osiguranje koje pokriva :

- kompletnu potrebnu zdravstvenu njegu i nadoknadu troškova liječenja za hitne slučajeve u odabranoj destinaciji
- medicinsku njegu, posjete i konzultacije liječnika
- prijevoz vozilom hitne pomoći ili helikopterom do najbliže bolnice
- prijevoz u domovinu ako se osigurana osoba iz zdravstvenih razloga ne može vratiti na planirani način
- prijevoz preminulih u domovinu
- različite razine bavljenja sportom po izboru osiguranika.

Također nudi i pokrivenost poslovnih sastanaka, konferencija i poslovnih kongresa u sklopu putnog turističkog osiguranja i pruža dodatno ugovaranje dopunskog osiguranja od nezgode, popravak vozila ili vuča, osiguranje privatne odgovornosti uz putno zdravstveno osiguranje i Kasko autoput.

Kod dopunskog osiguranja od nezgode ugovorena naknada isplaćuje se direktno osiguraniku neovisno o liječničkim troškovima, sklapa se na željenu visinu osiguranih svota za rizike trajnog invaliditeta i smrti. Sklapanjem police „Croatia asistencija“ ostvaruje se pravo na popravak vozila ili vuču u slučaju nezgode, tehničke neispravnosti, vanjskih utjecaja ili nemarnog rukovanja vozilom.

Kasko Autoput je dodatno osiguranje koje se može ugovoriti uz putno turističko osiguranje, za osobna vozila stara do 12 godina, na razdoblje do 45 dana. Pokriće osiguranja obuhvaća područje Republike Hrvatske i zemlje Sustava zelene karte, a pokriva rizike kao što su: prometnu nesreća, krađu vozila, pad predmeta na vozilo, požar, udar groma, tuču, oluju i snježnu lavinu. [30]

[30] Tekst je najvećim dijelom preuzet s internet stranice: Croatia osiguranje d.d :Putno osiguranje: [Internet], raspoloživo na: https://www.crosig.hr/, [15.07.2019.]

Putno osiguranje za rad i studiranje i rad u inozemstvu obuhvaća:

- medicinska njegu, kućni posjet ili konzultaciju s liječnikom
- propisane lijekove i hospitalizacija u bolnici ili u klinici
- prijevoz vozilom hitne pomoći ili helikopterom do najbliže bolnice
- prijevoz u domovinu kada se osigurana osoba iz zdravstvenih razloga ne može vratiti na planirani način i prijevoz preminule osobe u domovinu

Za veću sigurnost moguće je ugovoriti osiguranje od nezgode, osiguranje privatne odgovornosti i osiguranje prtljage.

Osiguranjem privatne odgovornosti uz putno osiguranje za rad i studiranje u inozemstvu pokrivena je građanskopravna izvanugovorna odgovornost osiguranika za štetu zbog smrti, ozljede tijela ili zdravlja te oštećenja ili uništenja stvari treće osobe, a mjesto osiguranja je izvan Republike Hrvatske.

Osiguranje otkaza putovanja odnosi se na slučaj otkaza putovanja zbog nastupanja jednog od sljedećih rizika:

- bolest
- nesretni slučaj
- elementarna nepogoda
- smrt
- vojna vježba.

Odnosi se na rizike kojima je pogođen osiguranik, njegov životni partner, djeca, roditelji, braća, sestre, djedovi ili bake. U navedenim slučajevima Croatia osiguranje d.d. nadoknadit će 90% iznosa koji je naplatila putnička agencija.[32]

[31] Tekst je najvećim dijelom preuzet s internet stranice: Croatia osiguranje d.d: Putno osiguranje: [Internet], raspoloživo na: https://www.crosig.hr/hr/osiguranja, [15.07.2019.]

3.4.3 Proizvodi putnog osiguranja društva za osiguranje Grawe d.d.

Grawe putno osiguranje obuhvaća opcije „Grawe tour“ i „Grawe travel“. Grawe tour pokriva nezgode koje se dogode na putovanju izvan Republike Hrvatske i koje za posljedicu imaju smrt ili invalidnost. Pokriveni su i troškovi nužnog liječenja u inozemstvu, hitni troškovi transporta, troškovi potrage i spašavanja, spašavanje helikopterom, gubitak prtljage ili troškovi tumača i pravne pomoći.

Grawe travel namijenjen je stranim državljanima za vrijeme boravka u Republici Hrvatskoj u maksimalnom trajanju od 6 mjeseci. Paket Grawe travel obuhvaća putno zdravstveno osiguranje, osiguranje za slučaj nezgode i osiguranje prtljage. Za vrijeme putovanja i boravka stranih državljana u Hrvatskoj mogu se osigurati pojedinci, obitelji i grupe.

Pokriće osiguranja obuhvaća:

- troškovi liječenja i spašavanja (troškovi nužnog liječenja, spašavanja te medicinski nužnog prijevoza u slučaju bolesti koje neočekivano postanu akutne te tjelesnih povreda kao posljedice nezgode.
- osiguranje putnika od posljedica nezgode (naknada u slučaju trajnog invaliditeta ili smrti osiguranika kao posljedice nezgode na putovanju)
- osiguranje prtljage (naknada za gubitak, oštećenje ili uništenje prtljage uslijed krađe, razbojstva, zakašnjenja prijevoznika u isporuci prtljage, prometne nezgode, požara)
- troškovi povratka s putovanja zbog nepredviđenih okolnosti (naknada za troškove
- prijevremenog ili zakašnjelog povratka osiguranika u slučaju iznenadne teške bolesti ili smrti osiguranika ili člana njegove uže obitelji, teške zdravstvene posljedice nezgode osiguranika, elementarne nepogode, prirodne katastrofe i epidemije u mjestu odredišta osiguranja, provale u stan osiguranika i sl.
- dodatna pokrića za vrijeme putovanja (troškovi prijevoza tijela i pogreba osiguranika u slučaju smrti, naknada troškova izdavanja osobnih dokumenata) [32]

[32] Tekst je najvećim dijelom preuzet s internet stranice: Grawe osiguranje d.d: Putno osiguranje: [Internet], raspoloživo na: https://www.grawe.hr/putno-osiguranje, [15.07.2019.]

3.4.4 Oblici putnog osiguranja društva za osiguranje Generali d.d

Proizvodi putnog Generali osiguranja d.d su : „2 GO," putno osiguranje, „2 GO" za skijaše, „Horizont" i „Pahuljica".

Osnovni paket **Putnog osiguranja 2 GO** pokriva:

- liječenje za vrijeme boravka i puta u inozemstvo do ukupnog iznosa od 10.000, 20.000 ili 30.000 EUR ovisno o destinaciji
- prijevoz osiguranika s mjesta nesreće u bolnicu
- povratak osiguranika u domovinu u slučaju smrti.

Dopunska osiguranja koja se mogu ugovoriti su osiguranje od nezgode, osiguranje prtljage u avionskom prijevozu, autoasistencija i osiguranje privatne odgovornosti.

Obiteljsko osiguranje kod Generali osiguranja d.d. vrijedi za od 2 do 5 članova, uz uvjet da se odaberu isti rizici na polici. Pokrića u polici se odnose na svaku pojedinačnu osobu, s izuzetkom automobilske asistencije i osiguranja prtljage, koje je ukupno pokriće po obitelji.

Pojedinačno osiguranje ugovaraju osobe koje putuju same ili u grupi do 4 osobe s kojima ne sačinjavaju obitelj. Za ugovaranje grupnog osiguranja potrebno je prijaviti najmanje 5 članova, te dostaviti popis osiguranih osoba koje trebaju odabrati iste rizike na polici.

Osnovni paket **Putnog osiguranja 2 GO za skijaše** u inozemstvu pogodan je za fizičke i pravne osobe. Osiguraniku nudi dnevne naknade od 40 EUR za svaki neiskorišteni dan ski-passa u slučaju nezgode s posljedicama bolničkog liječenja. Uz ostala dopunska osiguranja pruža mogućnost dobivanja dnevne naknade za nošenje gipsa gdje osiguranik ima pravo na dnevnu naknadu od 15 EUR po danu.[33]

[33] Tekst je većim dijelom preuzet s internet stranice: Generali osiguranje d.d: Putno osiguranje: [Internet], raspoloživo na: http://www.generali.hr/osiguranja, [15.07.2019.]

Ugovaranjem osnovnog paketa **„Generali Horizont“** putnog zdravstvenog osiguranja u inozemstvu u slučaju nezgode pokriveni su troškovi:

- liječenja za vrijeme boravka i puta u inozemstvo do ukupnog iznosa od 10.000, 20.000 30.000 ili 50.000 EUR, a uključuje besplatnu jednokratnu naknadu za boravak u bolnici dulji od 72 sata u iznosu 500 EUR;
- prijevoza osiguranika s mjesta nesreće u bolnicu;
- povratak osiguranika u domovinu slučaju smrti.

Generali Pahuljica putno zdravstveno osiguranje za skijaše pokriva troškove:

- dnevne naknade u iznosu do najviše 40 EUR za svaki neiskorišteni dan ski-passa u slučaju nezgode s posljedicama bolničkog liječenja u trajanju dužem od četiri dana;
- prijevoza osiguranika s mjesta nesreće u bolnicu;
- povratak osiguranika u domovinu u slučaju smrti. [34]

Tablica 1 : Primjer pojedinačnog osiguranja Generali Pahuljica

Osiguranje turista skijaša na 8-dnevnom putovanju	**Premija u kn**
Troškovi liječenja u inozemstvu do 10 000 EUR s pokrićem dnevne naknade za nesikorušteni ski-pass.	52,50
Troškovi dnevne naknade od 15 EUR za svaki neiskorišteni ski-pass u slučaju nezgode s posljedicama bolničkog liječenja u trajanju dužem od tri dana	
Troškovi prijevoza osiguranika s mjesta nesreće u bolnicu	
Troškovi repatrijacije osiguranika u slučaju smrti	
Dodatno pokriće uz doplatu	
Paket osiguranja od nezgode s osiguranim svotama: • 5 000 EUR za smrt • 10 000 EUR za trajni invaliditet	7,20
Dnevna naknada za vrijeme nošenja gipsa	32,00
Autoasistencija	100,80

Izvor: http://www.generali.hr/osiguranja/fizicke-osobe/putna-osiguranja, [15.07.2019.]

[34] Tekst je najvećim dijelom preuzet s internet stranice: Generali osiguranje d.d: Putno osiguranje: [Internet], raspoloživo na: http://www.generali.hr/osiguranja, [15.07.2019.]

3.4.5 Ponuda putnog osiguranja društva za osiguranje Uniqa d.d.

Putno osiguranje za fizičke osobe

Obuhvaća zdravstveno osiguranja koje ukjučuje:

- pokriće 50000 eura za troškove nužnog liječničkog tretmana, lijekova i medicinskog prijevoza u najbližu ambulantu ili bolnicu
- troškove spašavanja u cijelom svijetu do 7300 EUR
- stomatološke troškove do 150 EUR s ciljem otklanjanja akutne boli

Osiguranje prtljage u slučaju gubitka, ili oštećenja koje uključuje:

- troškovi nabave zamjenske prtljage
- za gubitak prtljage, može se ugovoriti iznos osiguranja od 500 EUR do 2500 eur

Kod nadoknade troškova pružatelju turističke usluge u slučaju otkaza/prekida putovanja pokrivaju se troškovi u visini do 90% iznosa koji je uplaćen turističkoj agenciji.

U slučaju nezgode koja se dogodi na putovanju i koja uzrokuje smrt ili invalidnost nude više iznosa osiguranja.

Putno osiguranje za pravne osobe

Osim uobičajnih pokrića koja su obuhvaćena i u osiguranju fizičkih osoba, Uniqa osiguranje d.d poslodavcima nudi Affinity osigurateljna rješenja koja povezuju proizvode poslodavaca s osigurateljnim proizvodima. Primjer: osobama koje se bave rezervacijom putovanja Uniqa nudi osiguranje u slučaju otkaza putivanja, putno zdravstveno osiguranje i hitnu dostavu gotovine u inozemstvo odnosno omogućuje trenutačni prijenos novačnih sredstava u slučaju razbojstava ili krađe osobnih stvari u inozemstvu.[35]

[35] Tekst je najvećim dijelom preuzet s internet stranice: Uniqa osiguranje d.d: Putno osiguranje: [Internet], raspoloživo na: https://www.uniqa.hr/fizicke-osobe/imovina, [15.07.2019.]

3.5 Usporedba ponude putnog osiguranja

Adriatic osiguranje d.d. u odnosu na ostala osiguranja u svojoj ponudi putnog osiguranja nudi pogodnosti kao što su: ostvarenje popusta od 10% kod paketa TRIO, kod obiteljskog putnog osiguranja za djecu mlađu od 18 godina, odobrava popust od 50%, a za članove obitelji starije od 18 godina popust od 10%. Nudi široku pokrivenot zdravstvenog osiguranja, financiranje troškova telefonskih poziva iz/u bolnicu, do visine 25 € po putovanju u slučaju hospitalizacije što nije uobičajena praksa kod ostalih društva za osiguranje. Također, snosi troškove nabavke zamjenskih stvari za osobnu upotrebu do najviše 250 €, u slučaju da predana prtljaga ne stigne na odredište putovanja

Croatia osiguranje d.d. sklapanjem police „Croatia asistencija“ pruža dodatni popust na kasko Autoput koje se može ugovoriti uz putno turističko osiguranje, za osobna vozila stara do 12 godina, na razdoblje do 45 dana. Također nudi i pokrivenost poslovnih sastanaka, konferencija i poslovnih kongresa u sklopu putnog turističkog osiguranja i 15% popusta pri ugovaranju putnog zdravstvenog osiguranja na webshopu.

Putno osiguranje društva za osiguranje Grawe d.d. obuhvaća opcije Grawe tour i Grawe travel. Kod ugovaranja putnog osiguranja putem web stranice omogućeno je dodatno pokriće troškova liječenja kroničnih bolesti koje neočekivano postanu akutne (do 10% ugovorene svote osiguranja).

Generali osiguranje d.d., svoje je proizvode putnog osiguranja više približio potencijalnim kupcima od ostalih društva za osiguranje, stvaranjem paketa osiguranja: „2 GO,“ putno osiguranje, „2 GO“ za skijaše, „Horizont“ i „Pahuljica“. Usmjeren je na skijaše te im nudi uz osnovne pakete i dopunske pakete koje pružaju dnevne naknade za svaki neiskorišteni dan ski-passa u slučaju nezgode. Kod ugovaranja putnog osiguranja 2GO na generali webshopu ostvaruje se popust od 10%.

Uniqa osiguranje d.d za razliku od ostalih društva za osiguranje, više je usmjerena na pravne osobe, nudeći uz tradicionalno putno osiguranje za zaposlenike i uslugu Affinity osigurateljna rješenja koja povezuju proizvode poslodavaca s osigurateljnim proizvodima.

4. ANALIZA RAZVIJENOSTI TRŽIŠTA PUTNOG OSIGURANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ

U nastavku rada će se analizirati razvijenosti osiguranja pomoći (asistencije) kroz zaračunatu bruto premiju osiguranja i likvidirane štete. S obzirom da se od 2017. godine počnje koristiti i naziv: Osiguranja pomoći (asistencija), za analizu razvijenosti tržišta putnog osiguranja u Republici Hrvastkoj koristit će se taj pojam. Ono pokriva rizike koji nastanu kao posljedica putovanja izvan stalnog mjesta boravka, a obuhvaća: turističko osiguranje, putno zdravstveno osiguranje, automobilsku asistenciju, osiguranje pomoći za vrijeme puta i ostala osiguranja turističkih rizika.

U 2017. godini najzastupljeniji rizici u okviru pomoći (asistencija) su osiguranje automobilske asistencije u visini od 56,22% te putno zdravstveno osiguranje s udjelom zaračunate bruto premije od 36,93%. [36]

4.1 Zaračunata bruto premija osiguranja pomoći (asistencija)

Najveća zaračunata bruto premija osiguranja pomoći (asistencija) u 2017. godini je za osiguranje automobilske asistencije, koja iznosi 53.655.082 kn, a najmanja za osiguranje pomoći za vrijeme puta (izvan mjesta boravka) od 153.106 kn.

Zaračunata bruto premija se od razdoblja 2013. do 2017. godine postupno povećavala. Osim 2013. godine koja ima negativnu postotnu promjenu, sve ostale godine imaju pozitivnu.

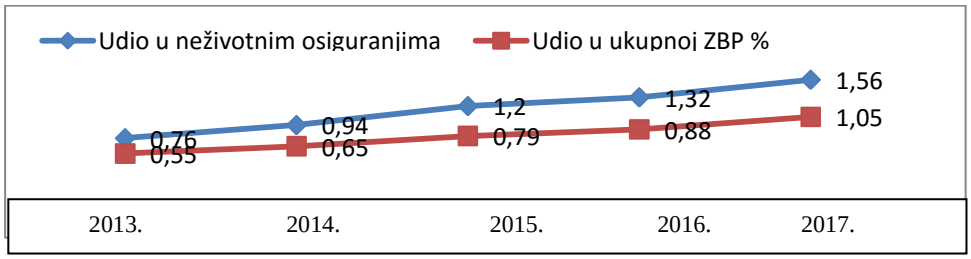
[36] Hrvatski ured za osiguranje: Osiguranje pomoći (asistencija): [Internet], raspoloživo http://www.huo.hr/, [21.07.2019.]

Tablica 3: Zaračunata bruto premija osiguranja pomoći (asistencija) u razdoblju 2013.-2018.

Godina	Zaračunata bruto premija (000) kn	% promjene	Udio u neživotnim osiguranjima %	Udio u ukupnoj ZBP %
2013.	50.016	-9,5	0,76	0,55
2014.	55.525	11,0	0,94	0,65
2015.	69.330	24,9	1,20	0,79
2016.	77.246	11,4	1,32	0,88
2017.	95.436	23,5	1,56	1,05

Izvor: Izrada autora rada prema HUO, (2017) Osiguranje pomoći (asistencija), http://www.huo.hr/Listanje_PDF/Trziste_osiguranja_RH_2017/index.html#/96

Na linijskom grafikonu moguće je vidjeti kako je udio osiguranja pomoći (asistencija) u neživotnim osiguranjima i u ukupno zaračunatoj bruto premiji najveći u 2017. godini.



Grafikon 1: Udio premije osiguranja pomoći (asistencija)

Izvor: izrada autora prema HUO, http://www.huo.hr/Listanje_PDF/Trziste_osiguranja_RH_2017/index.html#/96

4.2 Iznos likvidiranih šteta osiguranja pomoći (asistencija)

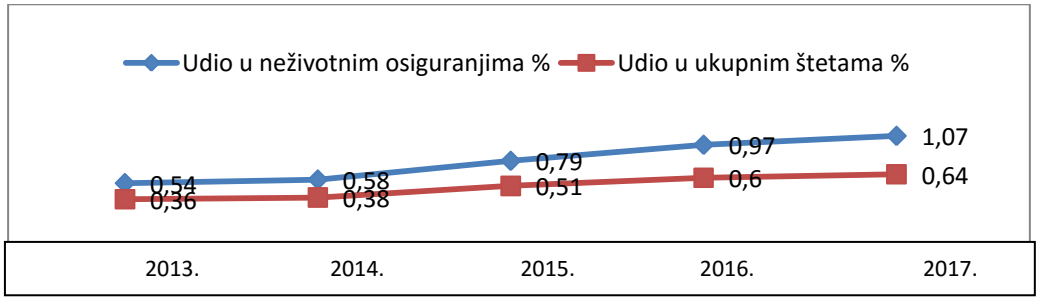
U razdoblju od 2013. do 2017. godine, najveći bruto iznos likvidirane štete je u 2017. i iznosi 32.754 tisuće kuna. Udio likvidiranih šteta osiguranja pomoći u neživotnim osiguranjima i u ukupnim štetama također je najveći u 2017. godini a najmanji u 2013. godini.

U 2017. godini najveću broj šteta - rizika je u putnom zdravstvenom oisguranju (2349 šteta). Najmanji broj šteta - rizika je u ostalim osiguranjima turističkih rizika (28 šteta).

Tablica 4: Iznos likvidiranih šteta osiguranja pomoći (asistencija) 2013.-2018.

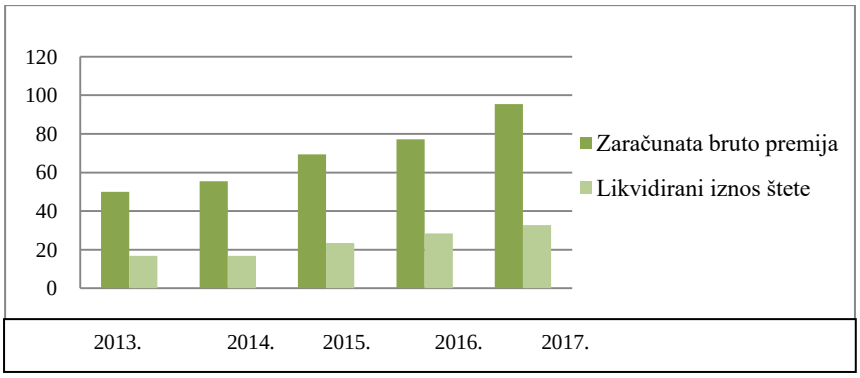
Godina	Likvidirane štete, bruto iznosi (000)kn	% promjene	Udio u neživotnim osiguranjima %	Udio u ukupnim štetama %
2013.	16.778	45,2	0,54	0,36
2014.	16.783	0,00	0,58	0,38
2015.	23.370	39,2	0,79	0,51
2016.	28.467	21,8	0,97	0,60
2017.	32.754	15,1	1,07	0,64

Izvor: Izrada autora rada prema podacima iz HUO (2017), Osiguranje pomoći (asistencija), http://www.huo.hr/Listanje_PDF/Trziste_osiguranja_RH_2017/index.html#/96



Grafikon 2: Udio likvidiranih šteta osiguranja pomoći (asistencija)

Izvor: izrada autora prema HUO, http://www.huo.hr/Listanje_PDF/Trziste_osiguranja_RH_2017/index.html#/96



Grafikon 3: Zaračunata bruto premija i likvidirani iznos šteta osiguranja pomoći (asistencija)

Izvor: Izrada autora prema podacima iz HUO (2017), Osiguranje pomoći (asistencija), http://www.huo.hr/Listanje_PDF/Trziste_osiguranja_RH_2017/index.html#/96

Na grafikonu je prikazan odnos zaračunate bruto premije i likvidiranog iznosa štete osiguranja pomoći (asistencija) u razdoblju od 2013. do 2017. godine.

5. ZAKLJUČAK

Putno osiguranje je suvremen osigurateljni proizvod koji ima obilježje zdravstvenog osiguranja i osiguranja od nezgode. Pripada proizvodima neživotnog osiguranja. Iako putno osiguranje može znatno pomoći kod nepredviđenih situacija za vrijeme puta, ono u Republici Hrvatskoj nije u velikoj mjeri prepoznato. Stanovnici Republike Hrvatske od neživotnih osiguranja najviše ugovaraju osiguranje od automobilske odgovornosti, dok je putno osiguranje zastupljeno u manjoj mjeri.

Sudionici putnih osiguranja su ugovaratelji osiguranja, društva za osiguranje i distributeri osiguranja. Inovacije proizvoda putnog osiguranja su značajno manje od inovacija proizvoda životnog osiguranja, a najpoznatiji proizvodi putnog osiguranja su: zdravstveno osiguranje za vrijeme puta, osiguranje prtljage, osiguranje od otkaza putovanja i osiguranje od privatne odgovornosti i automobilske asistencije.

Prilikom usporedbe ponude putnog osiguranja, može se zaključiti da određene osigurateljske kuće pridavaju pažnju posebnim vrstama korisnika i pružaju popuste pomoću kojih stječu konkurentsku prednost. Poseban primjer je Croatia osiguranje d.d, koje se može istaknuti kao osiguravajuće društvo s najvećom premijom na tržištu neživotnih osiguranja. Adriatic osiguranje d.d se ističe kao društvo s najraznovrsnijim pogodnostima kod ugovaranja putnog osiguranja.

Zaračunate bruto premije putnog osiguranja od 2013. godine do danas bilježe konstantan rast. Udio putnog osiguranja u neživotnim osiguranjima iznosi 1,56%, sa zaračunatom bruto premijom od 95 436 kn.

Unatoč brojnim promjenama na tržišzu osiguranja Republike Hrvatske, neživotna osiguranja a samim time i putno osiguranje, bilježe porast iz godine u godinu. S obzirom na umjereni tempo rasta hrvatskog gospodarstva povećane osviještenosti ljudi za važnošću zdravstvenog osiguranja i osiguranja od mogućih nezgoda na putu, očekuje se i povećanje broja njegovih korisnika.

LITERATURA

1. Adriatic d.d. osiguranje (2019.): Putno osiguranje, [Internet], raspoloživo na: https://www.adriatic-osiguranje.hr/osiguranja/putno/ , [15.07.2019.]
2. Allianz d.d. osiguranje (2019.): Školovanje u inozemstvu, [Internet] , raspoloživo na https://www.allianz.hr/webshop/putno-osiguranje/, [15.07.2019.]
3. Andrijašević S., Petranović V. (1999.) : Ekonomika osiguranja, Zagreb
4. Budi osiguran (2017.): Što obuhvaća paket putnog osiguranja, [Internet], raspoloživo na: http://budisiguran.com.hr/2017/11/21/putno-osiguranje/, [1.07.2019.]
5. Bijelić. M (2002.): Osiguranje i reosiguranje, Zagreb
6. Croatia d.d. osiguranje (2019.): Putno osiguranje: [Internet], raspoloživo https://www.crosig.hr/hr/osiguranja/putno/putno-turisticko-osiguranje/, [15.07.2019.]
7. Ćurak. M, Jakovčević, D. (2007.), Osiguranje i rizici, Zagreb
8. Ćurak. M (2004.) Osiguravajuća društva u financijskoj strukturi, Doktorska disertacija, Sveučilište u Splitu, Ekonomski fakultet.
9. Ćurak. M (2004.): Transformacija društava za uzajamno osiguranje u dionička društva za osiguranje [Internet], raspoloživo na https://www.bib.irb.hr/217935, [15.07.2019.]
10. Europska komisija (2017.): Europska kartica zdravstvenog osiguranja, [Internet], raspoloživo na https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=559&langId=hr, [15.07.2019.]
11. Grawe d.d. osiguranje (2019.): SPORT I SPORT PRO, [Internet] , raspoloživo na: https://www.grawe.hr/sport-i-sport-pro/, [15.07.2019.]
12. Grawe d.d. osiguranje (2019.): Putno osiguranje: [Internet], raspoloživo na: https://www.grawe.hr/putno-osiguranje/, [15.07.2019.]
13. Generali d.d. osiguranje (2019.): Putno osiguranje: [Internet], raspoloživo na: http://www.generali.hr/osiguranja/fizicke-osobe/putna-osiguranja, [15.07.2019.]
14. Hrvatski ured za osiguranje (2017.): Osiguranje pomoći (asistencija): [Internet], raspoloživo na: http://www.huo.hr/Listanje_PDF/Trziste_osiguranja_, [21.07.2019.]
15. Hrvatski ured za oisguranje (2019.): Kretanje premije osiguranja 2018/2109.: [Internet], raspoloživo na: file:///C:/Users/Pc/Downloads/objava_stat_tr-i-te-osiguranja-za-svibanj-2019%20(1).pdf, [15.07.2019.]
16. HUO (2017.): Društva za osiguranje i reosiguranje (2017), [Internet] , raspoloživo na: http://www.huo.hr/Listanje_PDF/Trziste_osiguranja_RH_2017/index.html#/118, [15.07.2019.]

17. Jadransko osiguranje d.d (2018.) [Internet], raspoloživo na: https://www.adriatic-osiguranje.hr/dokumenti/vijesti/Godisnje_izvjesce_i_izvjesce_neovisnog_revizora_za_2018, [15.07.2019.]
18. Kompare (2015): Europska kartica ili putno osiguranje?, [Internet], raspoloživo na: https://kompare.hr/savjetnik/putno-zdravstveno-osiguranje-sve-sto-trebate-znati/, [15.07.2019.]
19. Narodne novine (2018.): Zakon o osiguranju, Narodne novine d.d. Zagreb, broj 30/15, 112/18.
20. Poslovni dnevnik (2018.), (Dobra godina za osiguranje) : [Internet], raspoloživo na: http://www.poslovni.hr/financijska-trzista/premije-osiguranja-u-godini-dana-porasle-za-95-posto-347326, [1.07.2019.]
21. Sava osiguranje (2019.), (Zašto putno osiguranje?), [Internet], raspoloživo na: https://www.sava-osiguranje.hr/hr-hr/nikad-sami/putnoosiguranje/, [1.07.2019]
22. Svijet osiguranja (2019.) : Tržište osiguranja u RH za siječanj 2019., [Internet], raspoloživo na : https://www.svijetosiguranja.eu/trziste-osiguranja-u-rh-za-sijecanj-019/, [15.07.2019.]
23. Uniqa osiguranje d.d (2019): Putno osiguranje: [Internet], raspoloživo na: https://www.uniqa.hr/fizicke-osobe/imovinaosobe/putnoosiguranje/, [15.07.2019.]
24. Vaša Europa (2018): Osnivanje Europskog društva: [Internet], raspoloživo na https://europa.eu/youreurope/business/running-business/developing-business/setting-up-european-company/index_hr.htm, [15.07.2019.]

PRILOG 1

Prijava i zahtjev za naknadu štete **iz PUTNOG OSIGURANJA**

1. OSIGURANIK – PODNOSITELJ ZAHTJEVA

IME I PREZIME FIZIČKE OSOBE / NAZIV TVRTKE ZA PRAVNU OSOBU	OIB	POLICA OSIGURANJA

ADRESA / GRAD /ULICA	IBAN - BROJ RAČUNA TEKUĆI/ŽIRO ZA ISPLATU ŠTETE

TELEFON / MOBITEL	E-MAIL	ZANIMANJE OSIGURANIKA

2. PODACI O UGOVARATELJU

IME I PREZIME FIZIČKE OSOBE / NAZIV TVRTKE ZA PRAVNU OSOBU	OIB	POLICA OSIGURANJA

ADRESA / GRAD /ULICA	IBAN - BROJ RAČUNA TEKUĆI/ŽIRO ZA ISPLATU ŠTETE

TELEFON	MOBITEL	FAX	E-MAIL

3. PODACI O OSIGURANOM SLUČAJU

VRIJEME TRAJANJA PUTOVANJA (od – do):	
DATUM I SAT NESRETNOG SLUČAJA / DIJAGNOSTICIRANJA BOLESTI	MJESTO (GRAD I DRŽAVA) ŠTETNOG DOGAĐAJA

OPIS DOGAĐAJA / NA KOJI NAČIN SE DOGODIO, PRI KAKVOJ DJELATNOSTI, IZ KOJIH UZROKA

GDJE SE OSIGURANIK LIJEČIO **ODMAH NAKON NESRETNOG SLUČAJA** / NAVESTI BOLNICU, AMBULANTU, LIJEČNIKA

GDJE SE OSIGURANIK **TRENUTNO LIJEČI** / NAVESTI BOLNICU, AMBULANTU, LIJEČNIKA

OČEVIDCI / NAVESTI IMENA, PREZIMENA I ADRESE OČEVIDACA NESRETNOG SLUČAJA (BOLESTI)

JE LI SE O OVOM OSIGURANOM SLUČAJU VODILA ISTRAGA? ☐ DA ☐ NE	AKO DA, KOJI SU JE ORGANI VLASTI VODILI?
JELI OSIGURANIK PRIJE OVOG NESRETNOG SLUČAJA IMAO TJELESNI NEDOSTATAK, OZLJEDU, BOLEST? ☐ DA ☐ NE	AKO DA, NAVESTI TOČNO KOJU I KADA?
POSTOJI LI OSIGURANJE KOD DRUGOG OSIGURATELJA ZA OVU ŠTETU? ☐ DA ☐ NE	AKO DA, KOD KOJEG OSIGURATELJA I NAVEDITE BROJ POLICE
PROCJENJENI IZNOS NASTALE ŠTETE:	

4. ZAHTJEV ZA ŠTETU / SPECIFIKACIJA TROŠKOVA	
Troškovi ambulantnog liječenja:	
Troškovi lijekova:	
Troškovi prijevoza do prebivališta osiguranika:	
Troškovi prijevoza posmrtnih ostataka ili troškovi pogreba u inozemstvu:	
Troškovi OTKAZA putovanja:	
Šteta na prtljazi:	
OSTALI troškovi (specificirati vrstu troška):	

5. POTREBNA DOKUMENTACIJA UZ PRIJAVU ŠTETE	
☐ Polica osiguranja (ORIGINAL)	
☐ Karta za prijevoz (dokaz o početku putovanja)	
☐ Original račun liječenja (ime i prezime liječene osobe, naziv bolesti ili ozljede, datum liječničkog tretmana, iznos računa sa specifikacijom pruženih liječničkih usluga) i POTVRDU da je račun plaćen	
☐ Recept liječnika (naziv lijeka, cijena lijeka i potvrda ljekarne da je račun plaćen)	
☐ U slučaju SMRTI: službena potvrda o smrti, izvješće mrtvozornika iz kojeg je vidljiv UZROK SMRTI i ORIGINALNI računi	
☐ Potvrda putničke agencije o OTKAZU putovanja	
☐ Potvrda o plaćanju aranžmana putovanja	
☐ Potvrda prijevoznika o oštećenju prtljage	
☐ Fotoelaborat oštećene prtljage	
☐ Nabavni račun za oštećenu prtljagu/dokaz o vrijednosti i starosti	
☐ Ostala dokumentacija na zahtjev osiguratelja	
Ovlašćujem liječnike koji me liječe, kao i one koji su me ranije liječili, da mogu pružiti sva izvješća koja osiguratelj u svezi s prijavljenim osiguranim slučajem bude od njih tražio. U vrijeme prijave štete osiguranik upisuje sve podatke koji sumu u tom trenutku poznati, dok je sve ostale podatke DUŽAN prijaviti ODMAH po saznanju. ZA ISTINITOST GORE NAVEDENIH PODATAKA ODGOVARAM MATERIJALNO I KAZNENO	
MJESTO I DATUM PRIJAVE	POTPIS PODNOSITELJA I PEČAT ZA PRAVNU OSOBU

Prilog: Prijava i zahtjev za naknadu štete iz putnog osiguranja

Izvor: Adriatic osiguranje d.d., https://www.adriatic-osiguranje.hr/osiguranja/putno/, [15.07.2019.]

SAŽETAK

Ciljevi rada bili su analizirati proizvode putnog osiguranja, sudionike tržišta osiguranja te razvijenost tržišta putnog osiguranja u Republici Hrvatskoj. Najpoznatiji proizvodi putnog osiguranja su: zdravstveno osiguranje za vrijeme puta, osiguranje prtljage, osiguranje od otkaza putovanja i osiguranje od privatne odgovornosti i automobilske asistencije. Tržište putnog osiguranja čine ugovaratelji osiguranja, društva za osiguranje i distributeri osiguranja. Ugovaratelji osiguranja zajedno s društvima za osiguranje sklapaju ugovor o osiguranju, dok distributeri osiguranja obavljaju poslove savjetovanja, pružanja informacija i pomoći pri odabiru proizvoda osiguranja. Putna osiguranja bilježe porast iz godine u godinu. Najbolji pokazatelji za to su zaračunata bruto premija putnog osiguranja koja je u promatanom razdoblju od 2013. do 2017. godine ostvarivala pozitivan rast. Najveća zaračunata bruto premija putnog osiguranja bila je za osiguranje od automobilske asistencije a najmanja za osiguranje pomoći za vrijeme puta. Udio likvidiranih šteta u neživotnom osiguranju i ukupnim štetama, također je bio sve veći iz godine u godinu.

Ključne riječi: proizvodi putnog osiguranja, bruto premija putnog osiguranja, udio likvidiranih šteta.

SUMMARY

The aim of this study is to analyze travel insurance products, insurance market participants and the development of the travel insurance market in the Republic of Croatia. Travel insurance products are: time health insurance, baggage insurance, travel cancellation insurance, private liability insurance and car assistance. The travel insurance market is made up of policyholders, insurance companies and insurance distributors. The policyholders contract an insurance policies with the insurance company, while the insurance distributors perform the business of consulting, providing information and helping to select the insurance product. Travel insurance grows every year. The best indicator is gross travel insurance premium, which in the period from 2013 to 2017 was positive. The highest gross travel insurance premium was for car insurance and the smallest for roadside assistance. The share of liquidated damages in non-life insurance and total damages was also increasing every year.

Key words: travel insurance products, gross travel insurance premium, share of liquidated damages.