ANALIZA PONUDE IMOVINSKIH OSIGURANJA OSIGURAVAJUĆEG DRUŠTVA JADRANSKO OSIGURANJE D.D.

ZELIĆ, MATEA

Undergraduate thesis / Završni rad

2018

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **University of Split / Sveučilište u Splitu**

Permanent link / Trajna poveznica: https://urn.nsk.hr/urn:nbn:hr:228:356690

Rights / Prava: In copyright / Zaštićeno autorskim pravom.

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

Repository / Repozitorij:

Repository of University Department of Professional Studies

zir.nsk.hr

UNIVERSITY OF SPLIT

dabar
DIGITALNI AKADEMSKI ARHIVI I REPOZITORIJI

SVEUČILIŠTE U SPLITU

SVEUČILIŠNI ODJEL ZA STRUČNE STUDIJE

ODSJEK ZA RAČUNOVODSTVO I FINANCIJE

MATEA ZELIĆ

ZAVRŠNI RAD

ANALIZA PONUDE IMOVINSKIH OSIGURANJA OSIGURAVAJUĆEG DRUŠTVA JADRANSKO OSIGURANJE D.D.

Split, prosinac 2018.

SVEUČILIŠTE U SPLITU

SVEUČILIŠNI ODJEL ZA STRUČNE STUDIJE

ODSJEK ZA RAČUNOVODSTVO I FINANCIJE

PREDMET: OSIGURANJE I REOSIGURANJE

ZAVRŠNI RAD

KANDIDAT: Matea Zelić

TEMA ZAVRŠNOG RADA:ANALIZA PONUDE IMOVINSKIH OSIGURANJA OSIGURAVAJUĆEG DRUŠTVA JADRANSKO OSIGURANJE D.D.

MENTOR:Dr. sc. Domagoja Buljan Barbača, prof. v. š. u t. z.

Split, prosinac 2018.

SADRŽAJ

SAŽETAK – Analiza ponude imovinskih osiguranja osiguravajućeg društva Jadransko osiguranje d.d. 1

SUMMARY–Analysis of property insurance products of insurance company Jadransko insurance corporation 2

1. UVOD 3

2. OSIGURANJE I RIZICI 5

2.1. Pojam osiguranja i uloga osiguravajućih društava 5

2.3. Vrste osiguranja 9

2.4. Principi poslovanja osiguravajućih društava 11

3. ANALIZA PONUDE I UGOVARANJA OSIGURANJA NA PRIMJERU JADRANSKOG OSIGURANJA d.d. 13

3.1. Poslovanje i organizacija društva za osiguranje Jadransko d.d. 13

3.2. Asortiman proizvoda Jadranskog osiguranja 15

3.2.1. Vozila 15

3.2.2. Imovina 17

3.2.3. Osiguranja u trgovini 19

3.2.4. Osiguranje plovila i letjelica 22

3.2.5. Osiguranja od nezgode 23

3.2.6. Putno osiguranje 24

3.2.7. Paketi 24

3.2.8. Financijski interesi 25

3.3. Cijene i proces ugovaranja police osiguranja u Jadranskom osiguranju 25

3.4. Primjer police osiguranja u trgovini 29

4. ZAKLJUČAK 34

LITERATURA 36

Popis slika 37

SAŽETAK – Analiza ponude imovinskih osiguranja osiguravajućeg društva Jadransko osiguranje d.d.

Neizvjesnost je nešto što nas okružuje, a rizici koji nam prijete su sve brojniji. U potrebi da se osiguramo od rizika razvila su se osiguravajuća društva. Ona djeluju na tržištu osiguranja te u svoj portfelj preuzimaju rizike osiguranika uz naplatu premije. Društva rizike disperziraju i upravljaju njima te kroz kapitalizaciju premija tj. ulaganja na tržištu kapitala osiguravaju sredstva za pokriće šteta po nastanku osiguranih događaja. Uloga osiguravajućih društava je disperzija i smanjenje rizika. Premije rizika koji se ne realiziraju pokrivaju štete onih rizika koji se realiziraju.

Promjene u društvu i tehnologijama te ciljevi i potrebe društva stavili su nove zahtjeve pred osiguravajuća društva koja u skladu s time razvijaju i nove proizvode. Glavni proizvodi osiguranja grupiraju se u životna i neživotna osiguranja.

Trgovačka poduzeća najčešće koriste usluge osiguranja svojih pokretnina i nekretnina. Imovina se najčešće osigurava od rizika krađe ili razbojstva i elementarnih nepogoda. Česta osiguranja kod trgovačkih poduzeća jesu i osiguranja od odgovornosti.

Jadransko osiguranje jedan je od lidera domaćeg tržišta osiguranja i posluje u oba segmenta kategorizacije proizvoda osiguranja. Premije tj. cijene usluga osiguranja formiraju se u skladu s prilikama na tržištu ali i odlikama osigurateljnog pokrića. Fleksibilnost je ključ diferenciranja jer tako pojedine elemente police prilagođavaju potrebama korisnika. Informatizacija poslovanja dodatno je povećala kvalitetu procesa te osigurala uštedu vremena. Praćenjem suvremenih trendova društvo je osiguralo svojim korisnicima mogućnost ugovaranja polica i on-line.

Ključne riječi: osiguranje, neživotno osiguranje, imovina, rizici, Jadransko osiguranje d.d.

SUMMARY–Analysis of property insurance products of insurance company Jadransko insurance corporation

Uncertainty is something that surrounds us and the risks that threaten us are growing. Recognizing the needs to ensure risks insurance companies have developed different products. They are participating on the insurance market and in they take the insurer risks in their portfolio charging it with the premium. Insurance companies disperse risks and manage them and through capitalization of premiums provide funds to cover the damage caused by the occurrence of insured risks. The role of insurance companies is dispersion and minimization of the risk. Risk premiums that are not realized cover the costs of those risks that have been realized.

Changes in society and technology as well as those in the goals and needs, have put new demands ahead of insurance companies in terms of developing new products. The major insurance products are grouped into life and non-life insurance.

Commercial enterprises most frequently arrange insurances of their moveable and non-moveable assets. Assets are ensured from the stilling and burglaries as well as from elementary disasters. Enterprises very often also use coverage for professional responsibility risks.

Jadransko insurance company is one of the leaders on the domestic insurance market and operates in both segments of insurance product categorization. Premiums are formed in accordance with market conditions and the characteristics of the coverage. Flexibility is the key to differentiation because in this way the individual elements of insurance product are more adaptable to the needs of the user. IT and other technologies development has increased the quality of the process and ensured time saving. Following contemporary trends insurance company has made possible to its users to make purchases on-line.

Keywords: insurance, non-life insurance, property, risks, Jadransko insurance corporation

1. UVOD

S neizvjesnošću se suočavamo redovito te nam neizvjesnost pretežito stvara nelagodu. Nitko ne želi strepiti hoće li se što dogoditi. S obzirom na to da nitko ne može s potpunom sigurnošću predvidjeti ili procijeniti buduće ishode u planiranju i procjenjivanju, oslanjamo se na vjerojatnost nekog rizika kako bismo istima, koliko je moguće, upravljali.

U raspodjeli i upravljanju rizicima sudjeluju osiguravajuća društva koja disperziraju i snose rizike klijenata uz naknadu za premiju. Osiguranja posluju u segmentima različitih rizika osiguravajući imovinu, zdravlje i rizične događaje.

Osiguranja djeluju na tržištu nudeći klijentima diferencirajući pakete svojih ponuda po cijeni, rizicima koje osiguraju, načinu plaćanja, upravljanja sredstvima i rizicima, pristupu kod procjena te visinom sudjelovanja u šteti i sl.

Upravo su vrste osiguranja te faktori diferenciranja osiguravajućih društava tematika ovog rada. Cilj rada je ukazati na ulogu osiguravajućih društava kao amortizera rizika, ukazati i na razvoj ponuda sukladno s načinom života osiguranika i načina upravljanja rizicima kao posljedica novih trendova i promjena u društvu općenito, ali i gospodarstvu.

Kako bi se razumjela problematika rada u nastavku će se kroz tri poglavlja definirati osiguranja, vrste i elementi osiguranja. U praktičnom poglavlju, analizirat će se ponude izabranog osiguravajućeg društva komparativnom metodom kako bi se ukazalo na raznolikost i odlike ponude osiguravajućeg društva. Rad završava zaključkom koji daje osvrt na prezentirana teorijska dostignuća struke i rezultate komparativne analize oblika ponuda osiguravajućih društava.

U izradi rada koristit će se različite metode ovisno o tome radi li se o teorijskom ili o praktičnom dijelu rada. U prezentiranju problematike rada, koristit će stručna literatura poput knjiga, članaka i relevantnih internetskih stranica. Kako bi se objasnila problematika rada koristit će se različite metode kojima će se osigurati temeljita obrada odabrane teme.

U praktičnom dijelu gdje se primjenjuju prezentirana znanja teorijskih dostignuća, koristit će se metoda promatranja i komparativna metoda kako bi se analizirala ponuda osiguravajućeg društva Jadransko osiguranje d. d.. Podaci koji će se koristiti u praktičnom dijelu rada bit će sekundarni podaci s internet stranice osiguravajućeg društva.

2. OSIGURANJE I RIZICI

Osiguranje je ekonomski institut društvenog i gospodarskog života čiji je cilj zaštita pojedinca, poslovnog subjekta i gospodarskog razvoja od ekonomski štetnih posljedica prirodnih sila i nesretnog slučaja. Svrha zaštite se ostvaruje unaprijed prikupljenim sredstvima koja se koriste kasnije za nadoknadu materijalnih i nematerijalnih gubitaka ili šteta.[1]

2.1. Pojam osiguranja i uloga osiguravajućih društava

Jednostavnije rečeno, osiguranje je prenošenje rizika na osiguratelja uz određenu naknadu tj. premiju koju plaća osiguranik. Premija se definira kao unaprijed prikupljen novac za štete koje će nastati naknadno. Premije moraju biti ekonomski odmjerene i isplative kako za društvo tako i za osiguranika.

S pravnog aspekta,osiguranje je trgovačko-pravni posao koji predstavlja odnos temeljen na ugovoru. Ugovorom se osiguratelj obvezuje ugovarateljuda osiguraniku isplatiti naknadu tj. osiguraninu za nastalu štetu koja je predviđena ugovorom kada dođe do njene realizacije tj. rizika od kojeg se osigurava osiguranik. Osiguratelj svoju ulogu tj. disperziju rizika naplaćuje uz određenu cijenu tj. premiju.

Promatrano s ekonomskog aspekta osiguranje omogućuje konverzijuvarijabilnih troškova u fiksne za osiguranika koji za to plaća premiju osiguranja. Time osiguranik ekonomske posljedice nastupanja određenog događaja koji izaziva štete prenosi na osiguratelja.[2]

Dakle, osiguranje amortizira i disperzira rizik u zamjenu za premiju. Usprkos relativno jednostavnoj definiciji funkcije osiguranja su višestruke: zaštitna funkcija, mobilizacijsko-alokativna te socijalno-politička. Zaštitna funkcija osiguranja se ogleda kroz naknadu štete koja je ujedno i osnovni razlog postojanja djelatnosti osiguranja. Uz to osiguranja imaju i preventivnu ulogu koja se očituje kroz mjere za sprječavanje i smanjivanje mogućnosti nastanka šteta njihovim financiranjem ili kreditiranjem.

[1] Ćurak, M.: Jakovčević, D.: Osiguranje i rizici, Zagreb, 1999., str. 19.
[2] Stipić, M., Osiguranje s osnovama reosiguranja, 2008., Split, str. 19.

Efikasnosti zaštitne funkcijese mogu izmjeriti zadovoljstvom onih koji očekuju zaštitu. Zaštita može biti neposredna i posredna.Neposredna zaštita organizirana je kroz sustav preventive (promet, industrija, ekologija) te sustav represije odnosno poduzimanje mjera za spašavanje ljudi i imovine. Potonje se postiže stimulacijom osiguranika diferenciranjem premija, bonusima ilimalusima, franšizama tj. kvalitativnim isključenjima određene vrste rizika te kvantitativnim ograničenjima obveze osiguratelja u postotku ili apsolutnoj svoti.Posredna zaštita omogućuje isplatu za nastalu štetu ili osiguranu svotu, osigurava održavanje kontinuiteta poslovanja te pretvara potencijalne gubitke u ujednačene mjesečne troškove – gospodarska funkcija.

Mobilizacijsko –alokacijska funkcija se ogleda kroz sljedeće korake:[3]

- Društva za osiguranje prikupljaju viškove suficitarnih jedinica nudeći tržištu razne oblike osiguranja imovine i osoba.
- Potiču individualnu štednju i brigu pojedinca za budućnost.
- U ulozi institucionalnih investitora alociraju plasmane gospodarsko deficitarnim sektorima.
- Doprinose razvoju financijskih tržišta poslovnim i vlasničkim integracijama s drugim institucijama.
- Zajednički razvijaju financijske proizvode s drugim financijskim institucijama.
- Pogoduju modernizaciju sustava garancija (vinkulacija polica, otkupna vrijednost).

Političko-socijalna funkcija u našem sustavu nije organizirana kako treba jer naš sustav zdravstva još uvijek zaostaje za zemljama jer ni minimum zdravstvene zaštite nije zadovoljen.

Osiguranje je, dakle, kompleksan sustav s dva temeljna obilježja:[4]

1. Prijenos rizika od pojedinca na skupinu – zajednicu rizika,
2. Podjela gubitaka na ujednačenoj osnovi na sve članove skupine.

2.2. Rizici koji se osiguraju

Osiguranjeljna djelatnost se temelji na procjeni rizika, upravljanju rizicima te disperziji rizika. U suprotnom bi to izgledalo kao izučavanje medicine bez osnova. Rizik predstavlja vjerojatnost realizacije nekog događaja. Rizik je varijacija mogućih ishoda u danoj situaciji u

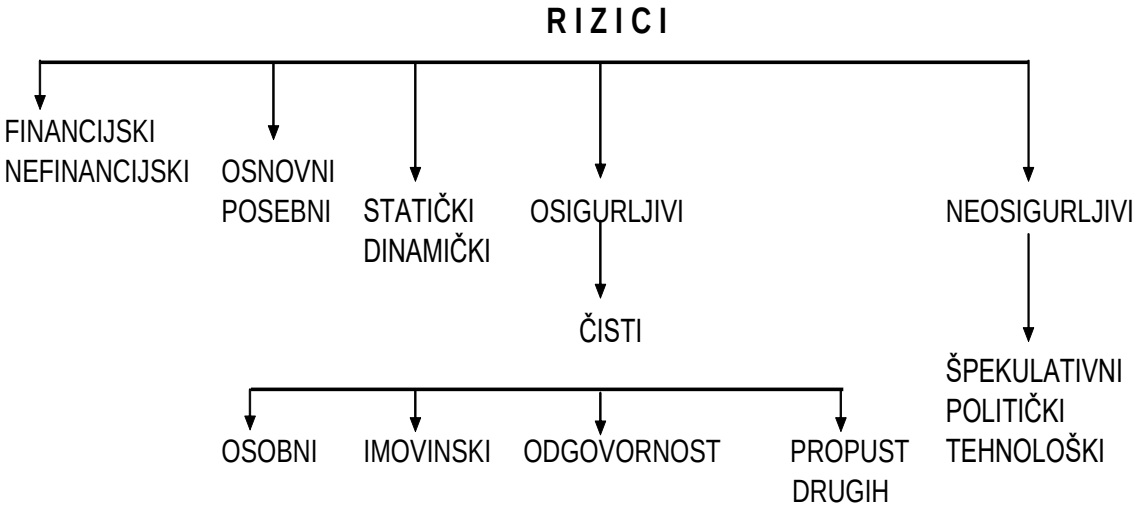
[3]Ćurak, M.: Jakovčević, D.: Osiguranje i rizici, Zagreb, 1999., str. 23.
[4] Ibidem, str. 24.

budućnosti. Ako je vjerojatnost odstupanja od očekivanih ishoda veća, veća je i izloženost riziku.

Rizik kao mjera vjerojatnostije osnova procjena i upravljanja poslovanjem osiguravajućih društava. On predstavlja vjerojatnost odstupanja od očekivanih ishoda i mogućnost nastanka šteta i gubitaka.

Rizični događaji nastaju kao posljedica rizične izloženosti, te pojedincima, fizičkim osobama i gospodarskim subjektima potencijalno nanose gubitke ili štete. S obzirom na mjerljivost rizika i rizičnost događaja koji bi se mogli dogoditi u budućnosti, moguće je procijeniti temeljem distribucije tih događaja u prošlosti. Osiguranja, u definiranju područja svog djelovanja odnosno rizika koje odlučuju preuzeti u osiguranje, koriste statističke metode i procjene kako bi osigurali efektivno i efikasno poslovanje. S obzirom na mjerljivost i vrste rizika osiguranja rizici se dijele na osigurljive i neosigurljive tj. tržišne ili špekulativne rizike. Podjela rizika prema vrstama dana je na slici 1 u nastavku.

Slika 1: Klasifikacija rizika



Izvor: Ćurak, M.: Jakovčević, D.: Osiguranje i rizici, Zagreb, 1999., str. 20.

Osiguranja upravljaju rizicima koje preuzmu različitim metodama kontrole koje se mogu podijeliti u dvije grupe i to na:[5]

1. METODE FIZIČKE KONTROLE
2. METODE FINANCIJSKE KONTROLE

Metode fizičke kontrole uključuju postupke kojima se izbjegava ili smanjuje izloženost rizicima. Metode financijske kontrole predstavljaju poduzimanje aktivnosti s ciljem osiguranja izvora za pokriće gubitaka ili nadoknadu šteta koja se ostvaruju kroz ulaganja premija.

Za kvalitetno upravljanje rizicima osiguranja definiraju veličinu rizika kojima su izloženi. Tako određuju i potencijalnu visinu obvezekoja se u stvari definira kao maksimalna moguća šteta.Utvrđena veličina rizika osnovica je premije osiguranja. Faktori veličine rizika su: svota osiguranja, učestalost štete, intenzitet štete, maksimalno moguća (vjerojatna) šteta, trajanje osiguranja.

Svota osiguranja je vrijednost osiguranog predmeta te je u stvari najviša svota do koje osiguratelj pokriva potencijalne štete. Učestalost štete je broj ponavljanja ostvarivanja rizika, primjerice, iskazan kao postotak(%) broja oštećenih objekata prema ukupnom broju osiguranih objekata.

Intenzitet štete je postotak oštećenja predmeta iskazan kao raspon od minimalne do maksimalne štete. Najveća moguća šteta je najveća obveza osiguratelja kada se materijalizira rizik. Trajanje osiguranja je rizik, a predstavlja rastuću funkciju vremena ili duljinu trajanja osiguranja.

Nakon što su definirane osnovne odrednice djelatnosti osiguranja, poslovanja osiguravajućih društava i funkcije osiguranja u nastavku će se u skladu s vrstama rizika koja osiguranja pokrivaju prezentirati podjela proizvoda osiguranja tj. vrste osiguranja.

[5] Ibidem, str. 30.

2.3. Vrste osiguranja

Osiguranja sedijele prema nekoliko kriterija: načina pokrića rizika, načina sklapanja ugovora, predmetu osiguranja, srodnosti rizika koje osiguraju, subjektu (ugovaratelju) osiguranja, strukturi premije i prema bilanciranju poslova osiguranja i utvrđivanja rezultata.
Vrste osiguranja prema dvije glavne kategorije se dijele na životna i neživotna koja se dalje dijele na:[6]

Neživotna osiguranja:

- osiguranje od nezgode, uključujući ozljede na radnom mjestu i profesionalne bolesti,
- zdravstveno osiguranje,
- osiguranje cestovnih vozila, osim tračnih vozila,
- osiguranje tračnih vozila koje pokriva sva oštećenja ili gubitak tračnih vozila,
- osiguranje plovila (morskih, riječnih, jezerskih plovila i plovila za plovidbu kanalima),
- osiguranje robe u prijevozu, uključujući robu, prtljagu i druga dobra, koje pokriva sva oštećenja ili gubitak robe u prijevozu ili prtljage, bez obzira na oblik prijevoza,
- osiguranje od požara i elementarnih šteta koje pokriva sva oštećenja ili gubitak imovine (izuzev ranijih nabrajanja),
- osiguranje od odgovornosti za upotrebu motornih vozila koje pokriva sve vrste odgovornosti koje proizlaze iz upotrebe motornih vozila na vlastiti pogon, uključujući odgovornost prijevoznika,
- osiguranje od odgovornosti za upotrebu zračnih letjelica koje pokriva sve vrste odgovornosti koje proizlaze iz upotrebe zračnih letjelica, uključujući odgovornost prijevoznika,
- osiguranje od odgovornosti za upotrebu plovila (morskih, riječnih i jezerskih plovila i plovila za plovidbu kanalima) koje pokriva sve vrste odgovornosti koje proizlaze iz upotrebe morskih, riječnih, jezerskih plovila i plovila za plovidbu kanalima, uključujući odgovornost prijevoznika,
- osiguranje kredita,
- osiguranje jamstava,
- osiguranje raznih financijskih gubitaka,
- osiguranje troškova pravne zaštite pokriva troškove pravne zaštite i troškove sudskog ili kojeg drugog postupka,

[6]Zakon o osiguranju, NN 30/15, čl. 7., dostupno na: https://www.zakon.hr/z/369/Zakon-o-osiguranju, [28.11.2018.]

- osiguranje pomoći (asistencija) je osiguranje koje pokriva pomoć pruženu osobama koje zapadnu u teškoće za vrijeme puta, izvan doma ili uobičajenog boravišta.

Životna osiguranja obuhvaćaju:[7]

- osiguranje života,
- rentno osiguranje je osiguranje periodičnih isplata tijekom određenog razdoblja ili doživotno,
- osiguranje za slučaj vjenčanja ili sklapanja životnog partnerstva ili rođenja je osiguranje koje pokriva rizik vjenčanja ili sklapanja životnog partnerstva ili doživljenja unaprijed određene dobi ili rođenja,
- osiguranje života i rentno osiguranje kod kojih ugovaratelj osiguranja snosi rizik ulaganja je osiguranje vezano uz vrijednost udjela UCITS fonda kako je definiran zakonom kojim se uređuje osnivanje i poslovanje otvorenih investicijskih fondova s javnom ponudom, uz vrijednost imovine unutarnjeg fonda ili uz dionički indeks, odnosno drugu referentnu vrijednost,
- tontine koje su u stvari osiguranja u kojima se osnivaju udruženja članova kako bi zajednički kapitalizirali svoje doprinose i potom raspodijelili tako prikupljena sredstva preživjelim članovima ili korisnicima umrlih članova,
- osiguranje s kapitalizacijom isplate je osiguranje temeljeno na aktuarskim izračunima kod kojeg se u zamjenu za jednokratno, odnosno višekratno plaćanje unaprijed ugovorenog iznosa premije preuzimaju obveze isplate iznosa u određenoj visini kroz određeno razdoblje,
- upravljanje sredstvima zajedničkih mirovinskih fondova koji uključuju očuvanje kapitala ili plaćanje minimalnih kamata.

Više o svakoj pojedinoj vrsti osiguranja bit će u nastavku rada. Kako bi se razumjele razlike u ponudama osiguravajućih društava, važno je, osim poznavanja vrsta osiguranja koja nude poznavati i načela na kojima posluju kako bi se spoznale koristi i provela selekcija kod izbora osiguravajućeg društva.

[7]Zakon o osiguranju, NN 30/15, čl. 7., dostupno na: https://www.zakon.hr/z/369/Zakon-o-osiguranju, [28.11.2018.]

2.4. Principi poslovanja osiguravajućih društava

Osiguravajuća društva posluju u skladu s načelima ugovora o osiguranju koja su:[8]

1. NAČELO NAKNADE ŠTETE
2. NAČELO OSIGURLJIVOG INTERESA
3. NAČELO SUBROGACIJE
4. NAČELO DOBRE VJERE

Prema načelu naknade štete naknada iz osiguranja[9] ne može biti veća od stvarne štete[10], niti viša od svote osiguranja, odnosno osigurane svote (osobna osiguranja). Važno je istaknuti u skladu s visinom premije, a time i definiranjem naknade, kategorije tj. dodatnu podjelu osiguranja na fiksno i klizno. Fiksno osiguranje je nepovoljno za osiguranika, a šteta je nerealna, dok je klizno alternativna za osiguranika. Nadosiguranje je situacija u kojoj je svota osiguranja veća od stvarne, a podosiguranje nastaje kada je svota osiguranja niža od stvarne vrijednosti.Govoreći o osiguranju na stvarnu vrijednost govorimo o osiguranju do najviše ugovorene svote.

Načelo osigurljivog interesa podrazumijeva to da štetu iz osiguranja može ostvariti samo osoba koja ima opravdani interes kako se ne bi dogodio osigurani slučaj. U suprotnom, pretrpjela bi materijalni ili financijski gubitak. Svrha ovog načela je spriječiti špekulaciju, smanjiti moralni hazard te definirati pravo na odštetu.

Prema načelu subrogacije prava osiguranika prema osobi odgovornoj za štetu prenose se na osiguratelja u visini naknade iz osiguranja te se ono odnosi samo na imovinska osiguranja i stječe se isplatom odštete. Svrha načela je da se osiguratelj namiri za isplaćenu štetu, da se smanji isplata osiguratelja (mogućnost smanjenja premije) te da se oštećenik namiri do punog iznosa štete.Subrogacija se tako da se iz sredstava regresa najprije podmiruje ono što je osiguratelj platio osiguraniku, a pri tome osiguranik mora omogućiti osiguratelju ostvarenje prava na subrogaciju. Osiguratelj može odustati od prava subrogacijeako su troškovi spora veći od regresa. Osiguratelj nema prava subrogacije prema svojim osiguranicima, jer bi time prestala svrha osiguranja.

[8]Stipić, M., Osiguranje s osnovama reosiguranja, 2008., Split, str. 32.
[9] Odšteta je naknada koju osiguratelj priznaje na temelju ugovora o osiguranju.
[10] Šteta je stvarna svota gubitka koji je nastao ostvarenjem osiguranog rizika.

Načelo dobre vjere je glavno načelo obveznog prava. U stvari, ono predstavlja etičko pravilo o savjesnom i poštenom postupanju. Stoga, akojedna od strananije postupila s najvećom dobrom vjerom, druga može tražiti poništenje ugovora.

3. ANALIZA PONUDE I UGOVARANJA OSIGURANJA NA PRIMJERU JADRANSKOG OSIGURANJA d.d.

Jadransko osiguranje jedno je od vodećih društava na hrvatskom tržištu osiguranja. Njihov asortiman čini više od 150 vrsta osiguranja. Imaju preko 250 tisuća klijenata kojima pružaju cjelovitu, brzu i efikasnu uslugu osiguranja, počevši od osiguranja motornih vozila i imovine do osiguranja od odgovornosti.[11]

3.1. Poslovanje i organizacija društva za osiguranje Jadransko d.d.

Posluju stabilno i prema zacrtanim planovima te bilježe kontinuirani razvoj što potvrđuju visoke stope rasta svih pokazatelja poslovanja posljednje desetljeće.Zapošljavaju oko 775 djelatnika zaposlenih u 9 vlastitih regionalnih podružnica. Na zaposlene gledaju kao na intelektualni kapital u čijoj strukturi dominiraju mladi, obrazovani, ambiciozni.[12]

Jadransko osiguranje racionalno ulaže i reinvestira dobit, a u procjeni svakog rizika konzultiraju se s aktuarima, a sve s ciljem kontinuiranog rasta pričuve osiguranicima. Sva ulaganja provode prema Zakonu o osiguranju, čime su osiguranici maksimalno zaštićeni.

Znanje, iskustvo, stalan rad na proširenju ponude proizvoda, odlično formirana prodajna mreža i prepoznatljivost na tržištu, aktivno praćenje i odgovaranje na dinamične potrebe tržišta, strategija poslovanja koja je pozicionirala ovo osiguranje te omogućila udjel na tržištu već dugi niz godina. Takva je strategija perspektiva budućeg poslovanja.

Temeljni podaci o tvrtki su:[13]
Tvrtka: Jadransko osiguranje d.d.
Sjedište društva: Listopadska 2, 10 000 Zagreb
Matični broj subjekta upisanog u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu
(MBS): 060006216
Temeljni kapital društva iznosi 50.000.000,00 kuna (slovima: pedeset milijuna kuna) i u cijelosti je uplaćen.Temeljni kapital društva podijeljen je na 125 000 dionica nominalnevrijednosti svakedionice od 400,00 kuna.

[11] http://www.jadransko.hr/o-nama/temeljni-podaci, [22.11.2018.]
[12] Ibidem, [22.11.2018.]
[13] Ibidem, [22.11.2018.]

Uprava Društva se sastoji od najmanje dva, a najviše od pet članova. Osim njih, tu su i savjetnik Uprave te poslovni tajnik.Upravu društva čine Goran Jurišić, predsjednik Uprave, Danijela Šaban, članica Uprave, Nino Pavić, član Uprave. Predsjednik Nadzornog odbora je Davor Bubalo.[14]

Uprava djeluje putem četiriju sektora prema podjeli tj. funkcijama poslovanja:

- PRODAJA - autoodgovornost i kasko, osobe i imovina,
- ŠTETE - tuzemne i međunarodne,
- FINANCIJE - računovodstvo, kontroling i revizija,
- INFORMATIKA - sistemski poslovi, programerski poslovi.

Poslovanje je teritorijalno podijeljeno na regionalne profitne centre tj. podružnice i to:[15]

- Dubrovnik
- Koprivnica
- Osijek
- Pula
- Rijeka
- Sisak
- Split
- Šibenik
- Zagreb

Paletu ponude čini širok spektar osiguranja i raznolikost rizika koje primaju u osiguranje. Opća strategija diferenciranja se odlikuje kroz pogodnosti klijentima u vidu da klijentima nude: besplatna zelena karta i Europsko izvješće o nezgodi kod osiguranja od autoodgovornosti, priznavanje već stečenog bonusa kod drugih osiguravatelja te plaćanje premije u više obroka.

Svaku od kategorija proizvoda kao i pojedine grupe dodatno diferenciraju prema potrebama i karakteristikama korisnika o čemu će biti više riječ u nastavku rada.

[14] Ibidem, [22.11.2018.]
[15] Ibidem, [22.11.2018.]

3.2. Asortiman proizvoda Jadranskog osiguranja

Ponudu osiguranja Jadranskog d.d. čini devet kategorija i to:[16]

- vozila
- imovina
- odgovornost
- plovila i letjelice
- nezgoda
- putno
- paketi
- financijski interesi
- transportno

Kategoriju vozila čine dvije osnovne grupe proizvoda i to autoodgovornost i kasko osiguranje.

3.2.1. Vozila

Osiguranje od automobilske odgovornosti pokriva različite rizike u prometu kod upravljanja motornim vozilima. Ugovaranjem ovog osiguranja osiguranike se štiti od: tjelesnih ozljeda, narušavanja zdravlja ili smrti osobe te uništenja, odnosno oštećenja stvari.Osigurani rizici koje ovo osiguranje pokriva su rizik smrti te rizik trajnog invaliditeta bilo da se radi o potpunom ili djelomičnom invaliditetu osiguranika nastalom kao posljedica ostvarenja nesretnog slučaja ili utvrđenom nakon završenog liječenja.

Autoosiguranje pokriva slučajeve koji mogu nastati: za vrijeme vožnje ili upravljanja motornim i drugim vozilima, pri utovaru i istovaru robe s teretnog vozila ili prikolice koji su u neposrednoj vezi s motornim vozilima u prometu, pri radu na priključnom stroju kojem motorno vozilo daje pogonsku snagu, pri manipulaciji vozilom koje je u neposrednoj vezi s prometom.

[16]http://www.jadransko.hr/osiguranja/, [22.11.2018.]

Također, na polici osiguranja od automobilske odgovornosti moguće je ugovoriti i proširena pokrića što osiguraniku pruža dodatnu zaštitu,ali i osiguranim putnicima te vozilu.Njeguju i upravljaju lojalnošću svojih klijenata pa tako provode i omogućuju:[17]

1. Svrstavanje u nove povoljnije bonusne razrede i to temeljem broja godina u osiguranju kao i godina vozačkog iskustva bez prijavljenih šteta,
2. Posebna ugovaranja za vjerne osiguranike koji se realiziraju kroz preskakanje bonusnog razreda odnosno odobravanje jednog bonusnog razreda više kao nagradu za vjernost,
3. Višegodišnji ugovor o osiguranju u trajanju od dvijedo pet godina kroz koji klijenti ostvaruju značajne uštede u visini premije osiguranja i do 30%,
4. Deset novih bonusnih razreda daju mogućnost napretka bonusa iznad 50%,
5. Uz dobru i savjesnu vožnju u budućnosti korisnici mogu ostvariti tzv. novi maksimalni bonus od 74%.

Varijacije tj. diferencirani proizvodi autoosiguranja jesu:ANexclusive, AOPLUS, AOexclusive kojima može biti dodatak u polici posebno osiguranje od rizika loma stakla i tzv. ZONA.

ANexclusive je specifično osiguranje koje ugovaranjem daje mogućnost osiguraniku korištenje naknade za bolničke dane. AOexclusive omogućuje vozaču,ako skrivi ili je suodgovoran za prometnu nezgodu, naknadu štete koju pretrpi zbog tjelesnih ozljeda u visini do 250.000 kn po štetnom događaju.

Kasko osiguranje motornog vozila predstavlja za osiguranika jednu odnajisplativijih vrsta osiguranja jer nadoknađuje štete u slučaju:

- krađe, provalne krađe i razbojstva kada osiguranik prouzroči prometnu nesreću ili je suodgovoran za nesreću,
- oštećenja vozila bez znanja osiguranika,
- pada ili udarca nekog predmeta,
- oluje, tuče i udara groma,
- požara, eksplozije i drugih ugovorenih rizika.

[17]http://www.jadransko.hr/osiguranja/vozila/autoodgovornost, [22.11.2018.]

Veliki broj mogućih kombinacija nude prilikom ugovaranja u vidu:

- potpunog kasko osiguranja,
- kasko povjerenja, zasebnog oblika potpunog kasko osiguranja koji se zasniva na posebnom partnerskom odnosu,
- djelomičnog kasko osiguranja.

Uvažavajući različitosti svojih klijenata nude mogućnost odabira jedne od kombinacija djelomičnog kasko osiguranja kojim su osigurani samo pojedinačni rizici.

3.2.2. Imovina

Kategoriju proizvoda osiguranja imovine uključuje osiguranje od požara i elementarnih nepogoda, ostala osiguranja imovine, osiguranje usjeva i nasada te osiguranje životinja.

Osiguranje od požara i elementarnih nepogoda pokriva sva oštećenja ili gubitak imovine kao posljedice događaja: požara, eksplozije, oluje, elementarnih nepogoda osim oluje, atomske energije, pomicanja tla i ostalih dopunskih opasnosti.
Osigurani slučajevi uključuju tzv. osnovne rizike i to:[18]

- požar,
- eksplozija (i implozija),
- oluja,
- elementarne nepogode (osim oluje),
- udar munje,
- tuča (grad),
- poplava,
- pomicanje tla.

Posebno se u polici kao i kod obračuna može ugovoriti dodatna premija kada se osiguravajuće pokriće proširuje na jedan ili više dopunskih rizika koji uključuju:[19]

- izljev vode i drugih tekućina,
- potres,
- snježna ili ledena masa i mraz,

[18]http://www.jadransko.hr/osiguranja/imovina/pozar-druga-osiguranja, [23.11.2018.]
[19]http://www.jadransko.hr/osiguranja/imovina/pozar-druga-osiguranja, [23.11.2018.]

- pad ili udar letjelica ili stvari iz nje,
- istjecanje tekućina (lekažu),
- javna priredba i javni ulični prosvjed,
- samozapaljenje zaliha,
- štrajk ili isključenje s rada (lockout).

Predmet osiguranja ove kategorije jesu građevine tj. nekretnine i pokretnine odnosno oprema i roba.

Građevine nastaju građenjem, a obuhvaćaju tlo s kojim su trajno povezane i čine sklop izveden od svrhovito povezanih građevnih proizvoda s ili bez instalacija, sklop s ugrađenim postrojenjem, samostalno postrojenje povezano s tlom ili sklop nastao građenjem te se ona osigurava kao zgrada ili kao ostale građevine.

Zgrada, koja može biti stambena ili nestambenaje stalna zatvorena i/ili natkrivena građevina (ili njezin dio, primjerice, stan kao etažno vlasništvo) namijenjena stanovanju, obavljanju neke djelatnosti ili smještaju i čuvanju životinja, robe, opreme za različite proizvodne i uslužne djelatnosti i sl. s opremom (koju čine pojedinačni uređaji, strojevi, procesne instalacije i drugi proizvodi od kojih se sastoji postrojenje ili su samostalno ugrađeni u građevinu radi tehnološkog ili drugog procesa kojemu je namijenjena građevina).

Ostale građevine su sve građevine koje nisu zgrade, na primjer:prometna infrastruktura (ceste, pločnici, piste u zračnim lukama, željezničke pruge, mostovi, vijadukti, tuneli, luke, lukobrani i propusti, nasipi - obloženi ili obzidani čvrstim materijalom, brane - masivno građene i nasute zemljom s nepropusnom jezgrom i obložene čvrstim materijalom s unutarnje strane, izgrađene obale, šetališta uz obalu, sustavi odvodnjavanja i navodnjavanja), cjevovodi, komunikacijski i energetski vodovi (naftovodi, plinovodi, vodovodi, kanalizacijska mreža, električni i komunikacijski vodovi) te njihovi prateći objekti (transformatorske stanice i stupovi), osim mreže koja je sastavni dio zgrade kao i mreže na području industrijskog poduzeća odnosno dvorišta osiguranika, industrijska postrojenja na otvorenom i ostale nespomenute građevine (na primjer, građevine za sport i rekreaciju na otvorenom, parkovi i vrtovi, dječja igrališta, bazeni ili otvorena kupališta i klizališta, fontane, deponiji otpada, ograde, potporni zidovi, popločena dvorišta, terase, staklenici, plastenici, žičane mreže sa stupovima u vinogradima i voćnjacima i sl.).

Pokretnine su pokretne stvari koje se mogu premjestiti s jednog mjesta na drugo, a da im se ne povrijedi osnova. U polici osiguranja navode se pojedinačno ili po skupinama namjene za uporabu ako je osiguranik fizička osoba ili prema evidenciji u poslovnim knjigama kada je osiguranik pravna osoba ili obrtnik.

Osiguranje imovine omogućuje osiguranje od provalnih krađa i razbojništva, loma staklenih, keramičkih, kamenih površina i reklama, građevno i/ili montažno osiguranje te loma postrojenja, opreme, strojeva i aparata u njihovom pogonu.

Pri ugovaranju police osiguranja ove kategorije koriste se različiti modeli za utvrđivanje visine vrijednosti osigurane stvari i to: osiguranje na osnovi stvarne vrijednosti, osiguranje na osnovi nove vrijednosti te osiguranje na osnovi sporazuma (ugovorena vrijednost).[20]

3.2.3. Osiguranja u trgovini

3.2.3.1. Osiguranje od odgovornosti

Osiguranje od odgovornosti prije svega uključuje proizvode osiguranja za djelatnosti tj. poduzeća i slobodna zanimanja. Razvila su se kao potreba zaštite od financijskih izdataka i obveza koje se ne mogu predvidjeti, a mogu doseći visoke iznose.Tvrtka svojim poslovanjem može ugroziti zdravlje javnosti tj. kupaca, ali i oštetiti materijalnu imovinu drugih osobaiako nenamjerno. Tada je obvezna isplatiti određenu naknadu za prouzročenu štetu prema trećim osobama. Tvrtke se stoga osiguravaju od rizika unutar djelatnosti poput osiguranje od osiguranja iz uporabe proizvoda ili usluga ili pak' osiguranja same robe od neke štete na njoj.

Za tvrtke je ponekad i samo posjedovanje određene imovine rizik, primjerice kada predmet sa zgrade ili dio zgrade padne na prolaznike, šetače ili materijalne stvari trećih jer u slučaju štete, oštećenomu za štetu odgovara vlasnik.

Sukladno odredbama Zakona o gradnji, vlasnik građevine dužan je održavati građevinu tako da se u predviđenom vremenu njezina trajanja očuvaju tehnička svojstva bitna za građevinu, a to je upravo njezina pouzdanost za okolinu i ljude. Osiguranja su stoga razvila proizvode da

[20]http://www.jadransko.hr/osiguranja/imovina/pozar-druga-osiguranja, [23.11.2018.]

osiguranike zaštite upravo od ovakvih nepredvidivih izdataka ugovaranjem police osiguranja od opće odgovornosti prema trećim osobama.

Ovim osiguranjem osigurava se građansko-pravna izvanugovorna odgovornost osiguranika za štetu nastalu uslijed smrti, povrede tijela ili zdravlja, kao i oštećenja ili uništenja stvari treće osobe. Pokrivena je odgovornost za štetu nastalu iz djelatnosti osiguranika, iz posjedovanja stvari, iz pravnog odnosa ili iz određenog svojstva kao izvora opasnosti označenih u polici osiguranja do limita određenog policom osiguranja.Premija i iznos ovakvog osiguranja posebno se ugovaraju za treće osobe, a posebno za djelatnike tvrtke u zavisnosti o vrsti djelatnosti subjekta. Osiguranjem su obuhvaćeni osigurani slučajevi nastali na području Republike Hrvatske u ugovorenom vremenskom razdoblju.

3.2.3.2. Osiguranje od odgovornosti iz uporabe proizvoda

Predmet ugovora o osiguranju odgovornosti iz uporabe proizvoda je zakonska odgovornost osiguranika za štetu na osobama i/ili stvarima trećih osoba koja nastane uslijed uporabe proizvoda (navedenih u ugovoru o osiguranju) s pogreškom koju osiguranik, odnosno od njega ovlaštena osoba proizvodi i/ili isporučuje u okviru svoje djelatnosti, a da za pogrešku nije znao niti je mogao znati.

Prema odredbama Zakona o obveznim odnosima proizvođač koji stavi u promet neki proizvod odgovara za štetu prouzročenu neispravnošću toga proizvoda bez obzira na krivnju.Smatra se da proizvod nije ispravan ako, uzimajući u obzir sve okolnosti slučaja, a poglavito način na koji je proizvod predstavljen, svrhe u koje, prema razumnom očekivanju, proizvod može biti upotrebljen te vrijeme kad je proizvod stavljen u promet, ne pruža sigurnost koja se od takva proizvoda opravdano očekuje. Važno je istaknuti da opisano ne podrazumijeva situaciju kada proizvod nije neispravan zbog toga što je naknadno bolji proizvod stavljen u promet.

3.2.3.3. Transportno osiguranje

Osiguranje poduzeća, posebno u trgovini uključuje i oblike transportnog osiguranja koja se odnose na osiguranje robe i proizvoda kod transporta do kupca ili pri samoj nabavi do skladišta. Ono obuhvaća osiguranje prijevoznika od odgovornosti u cestovnom domaćem i

međunarodnom prometu te osiguranje robe u domaćem i međunarodnom kopnenom, željezničkom, zračnom i pomorskom prometu.

Osiguranje robe u domaćem i međunarodnom transportu se još naziva i kargo osiguranje. Njeganajčešće zaključuju vlasnici robe izravno s osiguravateljem ili putem svojih špeditera, bilo da se radi o kopnenom, zračnom ili pomorskom transportu. Visina premije determinirana je vrstom robe, relacijom prijevoza, vrijednošću robe i vrstom prijevoznog sredstva. Transport robe u domaćem i međunarodnom prijevozu može se osigurati od „svih rizika“ u obliku „proširenog pokrića“ ili samo od „osnovnih rizika“.

Ovim vidom osiguranja roba je osigurana cijelo vrijeme tijekom prijevoza uključujući i sva usputna zadržavanja, pretovar ili usputno skladištenje. Najčešći rizici su: fizički gubitak ili oštećenje robe do kojih je došlo tijekom prijevoza zbog prometne nesreće prijevoznog sredstva, elementarne nepogode, požar ili eksplozija, neisporuke cijelih koleta, krađe, manipulativna oštećenja, pokisnuća i sl. Također, moguće je ugovoriti i posebne dopunske rizike koji ovise o svojstvima same robe te ostale manipulativne rizike.

Opseg pokrića ugovara se ovisno o vrsti robe i prijevoznog sredstva:[21]

- kopneni, željeznički i zračni prijevoz,
- pomorski prijevoz.

Kod kopnenog, željezničkog i zračnog prijevoza rizici koji se osiguraju se dijele na:

Svi rizici jesu svi rizici fizičkog gubitka ili oštećenja osiguranog predmeta osim šteta isključenih iz osiguranja prema odredbama klauzula.

Osnovni rizici predstavljaju prošireno pokriće od rizika kao što su požar ili eksplozija, prometna nesreća prijevoznog sredstva, (sudar, udar, prevrnuće, iskliznuće, pad prijevoznog sredstva), potres, vulkanska erupcija, udar groma, oluja, poplava, odron, lavina i slične prirodne nepogode, razbojništvo, prodor jezerske ili riječne vode u prijevozno sredstvo, kontejner ili mjesto uskladištenja za trajanja osiguranja, krađa ili neisporuka cijelog koleta, potpuni gubitak svakog koleta nastao uslijed nezgode padom, za vrijeme ukrcaja ili iskrcaja s prijevoznog sredstva te osiguranikovi troškovi spašavanja.

[21]http://www.jadransko.hr/osiguranja/transportno/osiguranje-robe-domaci-medunarodni-promet, [24.11.2018.]

Osnovni rizici su: požar ili eksplozija, prometna nesreća prijevoznog sredstva (sudar, udar, prevrnuće, iskliznuće, pad prijevoznog sredstva), potres, vulkanska erupcija, udar groma, oluja, poplava, odron, lavina i slične prirodne nepogode, gubitak ili oštećenje osiguranog predmeta, nastalo zbog razbojništva te osiguranikovi troškovi spašavanja.

U slučaju pomorskog prometa definicije kategorija rizika su:

Svi rizici jesu svi rizici fizičkog gubitka ili oštećenja osiguranog predmeta, osim šteta isključenih iz osiguranja prema odredbama klauzula.

Osnovni rizici proširenog pokrića su: požar ili eksplozija, nasukanje, naslanjanje na dno, potonuće ili prevrnuće broda ili drugog plovila, prevrnuće ili iskliznuće kopnenog vozila, sudar ili udar broda, drugog plovila ili vozila s bilo kojim vanjskim predmetom osim s vodom, iskrcaj tereta u sklonišnoj luci, potres, vulkanska erupcija ili udar groma, gubitak ili oštećenje osiguranog predmeta nastao zbog žrtvovanja u zajedničkoj havariji, izbacivanje tereta u more ili otplavljenje, prodor morske, jezerske ili riječne vode u brod, drugo plovilo, spremište, vozilo, kontejner ili mjesto uskladištenja, potpuni gubitak svakog koleta nastao padom u more ili padom za vrijeme ukrcaja ili iskrcaja s broda ili drugog plovila te zajednička havarija i nagrada za spašavanje.

Osnovni rizici uključuju požar ili eksplozija, nasukanje, naslanjanje na dno, potonuće ili prevrnuće broda ili drugog plovila, prevrnuće ili iskliznuće kopnenog vozila, sudar ili udar broda, drugog plovila ili vozila s bilo kojim vanjskim predmetom, osim s vodom, iskrcaj tereta u sklonišnoj luci, gubitak ili oštećenje osiguranog predmeta, nastalo zbog žrtvovanja u zajedničkoj havariji, izbacivanje tereta u more ili otplavljenje te zajednička havarija i nagrada za spašavanje.

3.2.4. Osiguranje plovila i letjelica

Ovu kategoriju čine osiguranje plovila koje uključuje obvezno osiguranje prema trećim osobama, kasko osiguranje s nizom dopunskih rizika te osiguranje letjelica koje uključuje obvezno i kasko osiguranje.

U osiguranju plovila premije se kreću između 180 kn i 1020 kn što ovisi o snazi motora te o namjeni plovila.

Kod osiguranja plovila može se ugovoriti i osiguranje od dopunskih rizika kao osiguranje od:[22]

- osiguranje od odgovornosti vlasnika plovila prema trećim osobama i njihovoj imovini, a za štete uslijed,
- sudara,
- udara,
- smrti ili tjelesnih povreda putnika i osoba koje nisu na brodici ili jahti,
- onečišćenja mora uslijed izlijevanja ulja,
- osiguranje predmeta za lov i ribolov te posebne opreme,
- osiguranje prijevoza brodice kopnom,
- osiguranje troškova vađenja ili uklanjanja podrtine,
- osiguranje vozača i putnika u plovilima od posljedica nesretnog slučaja,
- osiguranje samogradnje,
- osiguranje odgovornosti poduzetnika luke nautičkog turizma.

3.2.5. Osiguranja od nezgode

Osiguranje od posljedica nezgode vrijedi 24 sata dnevno, pri i izvan redovnog zanimanja.Osobe mlađe od 14 godina i starije od 75 godina, kao i osobe čija je radna sposobnost umanjena uslijed neke teže bolesti, težih mana ili nedostataka, mogu biti osigurane samo po posebnim ili po dopunskim uvjetima i uz posebnu naplatu premije osiguranja.

Nesretnim slučajem se smatra svaki iznenadni i od volje osiguranika nezavisni događaj koji, djelujući uglavnom izvana i naglo na tijelo osiguranika, ima za posljedicu njegovu smrt, potpunu ili djelomičnu invalidnost, prolaznu nesposobnost za rad ili narušenje zdravlja koje zahtjeva liječničku pomoć.

Osiguravajući djelatnike od nesretnog slučaja, moguće je pružiti pokriće za neke od sljedećih slučajeva:[23]

[22]http://www.jadransko.hr/osiguranja/plovila-letjelice/kasko-osiguranje-broda-brodice-jahte, [24.11.2018.]
[23]http://www.jadransko.hr/osiguranja/nezgoda/, [24.11.2018.]

1. Pri i izvan redovnog zanimanja
2. Teško bolesna stanja
3. Umirovljeni djelatnici, djelatnici za vrijeme službenog puta
4. Osobe s posebnim ovlastima, dioničari
5. Za vrijeme upravljanja motornim vozilima
6. Za vrijeme sportskih igara
7. Članovi sportskih organizacija
8. Obiteljsko osiguranje
9. Djeca, učenici i studenti
10. Za vrijeme ljetovanja, zimovanja i logorovanja
11. Turisti i izletnici

3.2.6. Putno osiguranje

Polica putnog osiguranja je razvijena kako bi ublažila posljedice neugodnosti tijekom putovanja bez obzira gdje se osiguranik nalazi. Putno osiguranje 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.

Ovo osiguranje obuhvaća:

- Putno osiguranje u inozemstvu,
- Putno osiguranje u tuzemstvu,
- Putno osiguranje za strane posjetitelje u RH.

3.2.7. Paketi

Kategorija paketi uključuje neke specifične proizvode osiguranja koji su standardnih odlika bez obzira na segment klijenata, a koja se dodatno prilagođavaju po nekim karakteristikama kroz sami ugovor. Tu spadaju: paket kućanstva, zona i plan za siguran dan. Proizvod „plan za siguran dan“ je kreiran s ciljem osiguranja privatnih osoba, prvenstveno obitelji u njihovom svakodnevnom životu od posljedica nesretnog slučaja te osiguranja od privatne odgovornosti.

Paket je namijenjen za sve ili samo određene članove uže ili šire obitelji, neovisno o njihovoj adresi stanovanja, ali i kao potpuno individualno osiguranje. Dodatno je namijenjen i za

iznajmljivače turističkog apartmana gdje je moguće ugovoriti i osiguranje gostiju od posljedica nesretnog slučaja te odgovornost iznajmljivača prema trećim osobama.

3.2.8. Financijski interesi

U kategoriji osiguranja financijskih interesa su osiguranje jamstva i osiguranje garancija. U slučaju zahtjeva za osiguranje, ponuda se u pravilu izrađuje na temelju individualnih kvotacija rizika i po određenim uvjetima.

3.3. Cijene i proces ugovaranja police osiguranja u Jadranskom osiguranju

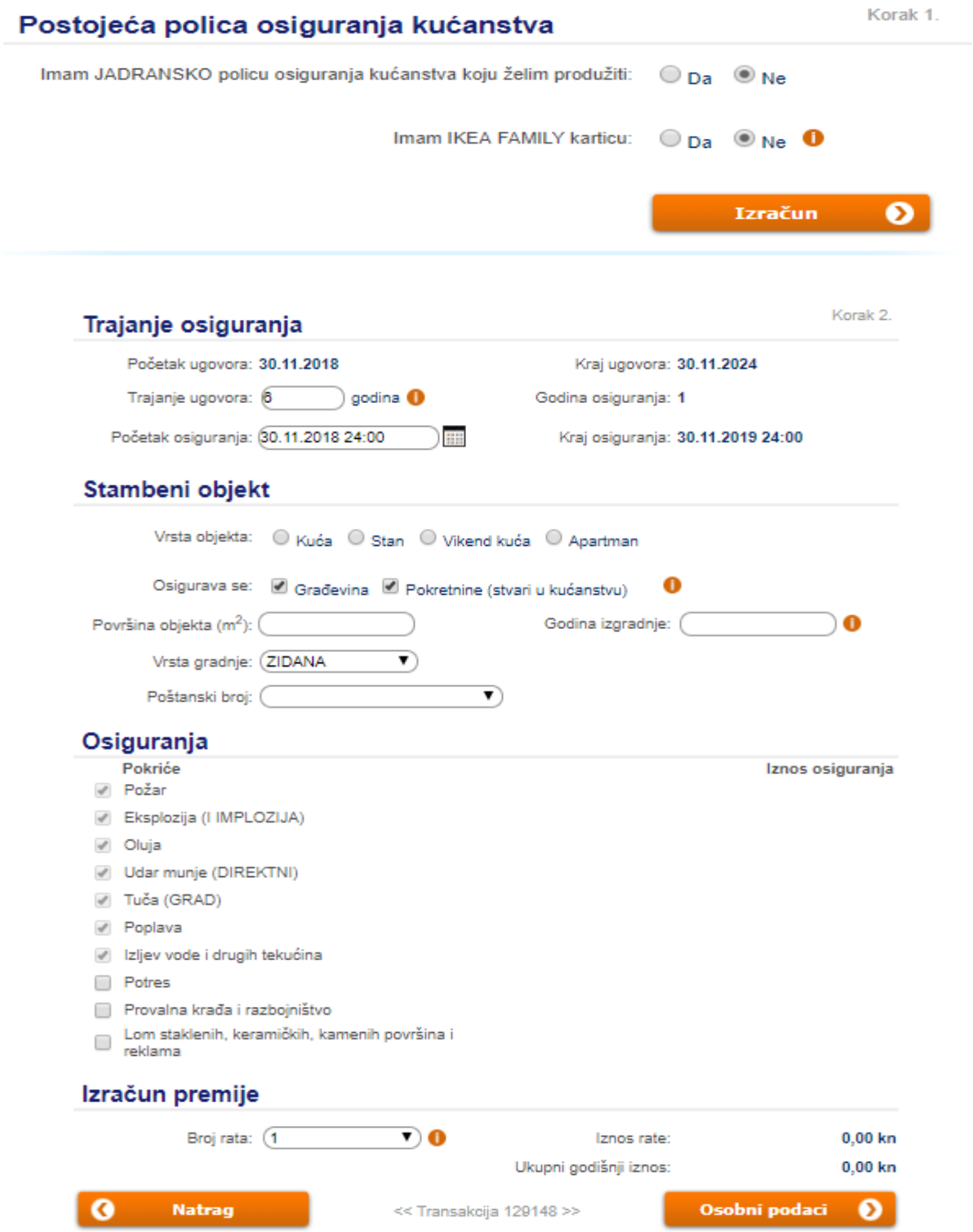
Cijene osiguranja ovise o mnogo faktora od duljine ugovaranja police, rizicima koje pokriva, prilikama u gospodarstvu, lojalnosti tj. korištenju ostalih usluga osiguravatelja ili duljine korištenja postojeće usluge osiguranja i sl. Dodatna cijena odnosno visina premije se smanjuje ako klijent ima bonus jer sva osiguravajuća društva nagrađuju lojalne korisnike (čak je bonus prenosiv tj. vrijedi i u drugim osiguranjima prilikom promjene osiguratelja). Također, ovisi i o tome je li osiguranik imao prijavu šteta kao i učestalost prijave šteta uslijed nastanka rizičnih događaja i sl.

Jadransko osiguranje je jedno od vodećih tržišta na domaćem tržištu te posluje u segmentu životnog i neživotnog osiguranja. Svoje poslovanje i ponudu stoga nastoji kontinuirano unaprjeđivati i obogaćivati inovacijama kako bi zadovoljili promjenjive potrebe korisnika te im ponudili zaštitu od novih potencijalnih rizika.

U Jadranskom osiguranju je moguće ugovoriti policu osiguranja i putem web - shopa tj. online tako da je svaki korak jasno definiran i nudi sve alternative kao i kod ugovaranja police osiguranja u poslovnici sa zaposlenikom osiguranja ili preko brokera. Informatizacija poslovanja osigurala je korisnicima uštedu vremena, jednostavnost ugovaranja i kontrolu ugovorenih odlika osiguranja bez utjecaja od strane brokera i sl. To povećava povjerenje u osiguranje jer korisnik sam kontrolira i odlučuje o elementima police. Društvo u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka korisnicima jamči sigurnost ugovaranja police putem web - shopa. Prikaz parametara koje korisnik prilagođava vlastitim preferencijama kod ugovaranja police osiguranja online prikazan je na slici u nastavku.

Ugovaranje police osiguranja se realizira kroz nekoliko koraka: izračun cijene, osobni podaci i plaćanje. Proces kupnje tj. ugovaranja police osiguranja je jednostavan i detaljan zahvaljujući izbornicima za svaku od odlika police koji obuhvaćaju i pokrivaju sve rizike unutar ponude društva.

Slika 2: Prvi korak ugovaranja online police osiguranja

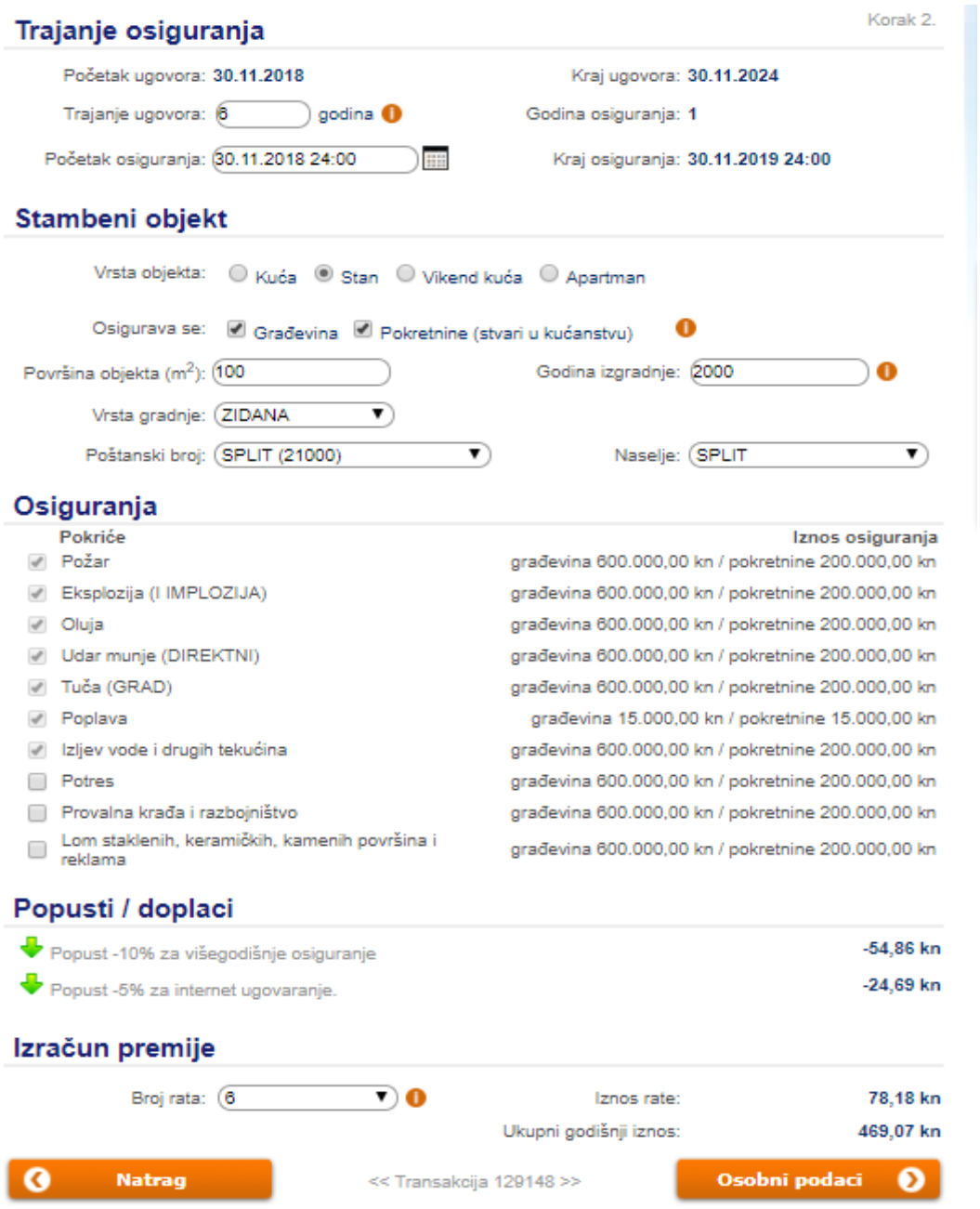


Izvor: https://webshop.jadransko.hr/webshop/osiguranje-kucanstva.aspx, [25.11.2018.]

Pristupom web - shopu posjetitelj bira vrstu odnosno kategoriju osiguranja, a potom unosi osnovne podatke o rizicima i predmetu osiguranja. U slučaju, primjerice, stana osiguranik unosi podatke o površini, godini gradnje i poziciji nekretnine te rizicima od kojih želi osigurati nekretninu.

Nakon toga kalkulator premije formira ratu tako da izbacuje iznos osiguranja za svaki od rizika te u skladu s razdobljem police i načinom plaćanja uključivši eventualne popuste.

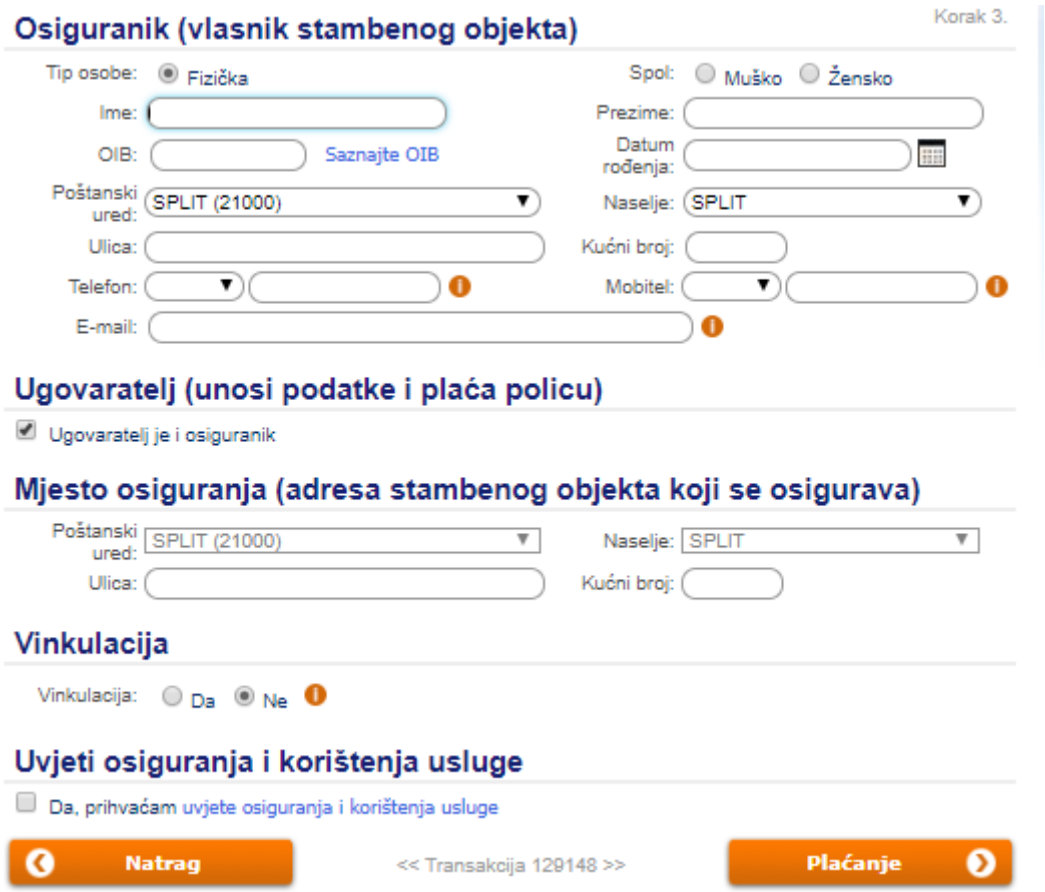
Slika 3: Drugi korak kupnje police osiguranja putem web shop-a



Izvor: https://webshop.jadransko.hr/webshop/osiguranje-kucanstva.aspx, [25.11.2018.]

Nakon toga korisnik unosi osobne podatke te podatke bitne za plaćanje. Važno je istaknuti da svaki klijent Jadranskog osiguranja može u svakom trenutku pristupiti svojoj polici tj. vidjeti njezin status i ugovorene odlike putem interneta.

Slika 4: Treći korak kupnje police osiguranja putem web shop-a



Izvor: https://webshop.jadransko.hr/webshop/osiguranje-kucanstva.aspx, [25.11.2018.]

3.4. Primjer police osiguranja u trgovini

Kako je ranije istaknuto u Jadranskom osiguranju proces od izbora proizvoda do ugovaranja police je kratak. Društvo na web - stranici detaljno opisuje svaki od proizvoda te rizike koje pokrivaju. Klijentima su na web-u, uz Chat, dostupne i informacije o proizvodima te izračuni premije za željeni proizvod. Najveća prednost je web - shop koji omogućuje samostalnost klijenta u izboru te kupnji police osiguranja.

Upravo je informatizacija omogućila povećanje povjerenja klijenata koji su od stare prakse prodaje osiguranja i upornosti brokera postali umorni te su stvorili averziju prema proizvodima osiguranja kao nebitnima i skupima.

Proces i osiguranja i informiranja su kraći. Sve su informacije detaljno prezentirane na web-u uz mogućnost kontaktiranja posrednika zaposlenika osiguranja o proizvodima. Posjetitelji

imaju mogućnost zatražiti ponudu temeljem svojih preferencija i mogućnosti. Nakon toga se on odlučuje hoće li policu kupiti preko posrednika ili samostalno u web - shopu.

Kupnja tj. ugovaranje police u web - shopu navodi posjetitelje i u svakom trenutku omogućuje prekid i ispravak podataka i izbora. Kod ugovaranja police u web - shopu detaljno se preciziraju sve odrednice police, a klijent ugovor dobije putem elektroničke pošte i u tiskanom izdanju na adresu po kupnji police osiguranja.

Stranica osim ključnih informacija obiluje i nizom pogodnosti poput podsjetnika, uvida u stanje bonusa i sl. Upravo su bonusi i program lojalnosti glavni elementi strategije diferenciranje ovog osiguranja. Bonus stečen ranijih godina kod drugog društva se prizna, a lojalnost klijenata se nagrađuje dodatnim bonusom te rizicima koje određeni standard police pokriva.

S obzirom na fleksibilnost tj. prilagodbu cijene, razvoja i ponude velikog spektra proizvoda koji se prilagođavaju potrebama korisnika može se reći da Jadransko osiguranje poslovanje bazira na konceptu orijentiranom na klijente. Drugim riječima, razvijaju se proizvodi koje kupci (klijenti) trebaju, a ne koji se mogu prodati ili žele prodati. Policu se može ugovoriti na dulje razdoblje te se klijentima omogućuje na mijenjanje određenih odlika tijekom trajanja osiguranja.

U nastavku je prikazan primjer ugovorene police za osiguranje nepokretne imovine tj. objekata trgovačkog poduzeća. Osiguranje imovine proizvodi se za različite rizične događaje. U dotičnom primjeru radi se o osiguranju od elementarnih nepogoda i požara. Pri ugovaranju police za nekretninu u zaštitu se uzima i vrijednost stvari u objektu tj. robe.

Polica dobiva svoj broj te sadrži sve ključne podatke o osiguraniku i osiguratelju od osnovnih podataka poput imena, sjedišta, OIB-a do podataka o polici tj. osiguranim stvarima te rizicima koje polica pokriva. Izgled police i svi podaci prikazani su na slici 5.

Slika 5: Polica osiguranja nekretnina od elementarnih nepogoda i požara



BROJ: PON-89-00914882

UGOVARATELJ: [redacted]
NAČIN OBAVIJEŠĆIVANJA: pismena: Domovinskog Rata 93, 21000 Split
OSIGURANIK: [redacted]
VINKULANT: Raiffeisen Bank Austria D.D., Magazinska 69, 10000 Zagreb | OIB: 53056966535
TRAJANJE OSIGURANJA: C.2.1. | na određeno vrijeme | kraće od godine dana
Početak: 17/09/2018 u 24 sata | Istek: 01/06/2019 u 24 sata
Datum sklapanja ugovora: 17/09/2018
Predviđeni istek tekućeg osigurateljnog razdoblja: 01/06/2019
MJESTO OSIGURANJA: Križna Luka, Demetrija Hvarskog 4, 21450 Hvar
MODEL OSIGURANJA: O.4.1. | Na osnovu stvarne vrijednosti

OSIGURANI INTERES		OPIS	SVOTA OSIGURANJA	PREMIJA
(1)	GRAĐEVINA - ZGRADA	Građevinski dio trgovine (supermarket) smještene u prizemlju masivnog objekta, ukupne površine 260,00 m2, oznaka trgovine T-318	2.000.080,00 kn	378,45 kn
		Obračun premije "pro rata temporis" za 257 dana.		
UKUPNA PREMIJA:				378,45 kn

M | OSNOVNI RIZICI

M.1.	POŽAR	| Ugovoreno
M.2.	EKSPLOZIJA (I IMPLOZIJA)	| Ugovoreno
M.3.	OLUJA	| Ugovoreno
M.4.	ELEMENTARNE NEPOGODE (OSIM OLUJE)	
M.4.1.	UDAR MUNJE (DIREKTNI)	| Ugovoreno
M.4.2.	TUČA (GRAD)	| Ugovoreno
M.4.3.	POPLAVA	| Nije ugovoreno
M.6.	POMICANJA TLA	| Nije ugovoreno

MM | DOPUNSKI RIZICI

MM.1.	IZLJEV VODE I DRUGIH TEKUĆINA	| Nije ugovoreno
MM.2.	POTRES	| Nije ugovoreno
MM.3.	SNJEŽNA ILI LEDENA MASA I MRAZ	| Nije ugovoreno
MM.4.	PAD ILI UDAR LETJELICE ILI STVARI IZ NJE	| Ugovoreno
MM.5.	ISTJECANJE TEKUĆINA (lekaža)	| Nije ugovoreno
MM.6.	JAVNA PRIREDBA I JAVNI ULIČNI PROSVJED	| Ugovoreno
MM.7.	SAMOZAPALJENJE ŽALIHA	| Nije ugovoreno
MM.8.	ŠTRAJK ILI ISKLJUČENJE S RADA (lockout)	| Nije ugovoreno

Z | OSTALA OSIGURANJA IMOVINE

Z.1.	PROVALNA KRAĐA I RAZBOJNIŠTVO	| Nije ugovoreno
Z.2.	LOM STAKLENIH, KERAMIČKIH, KAMENIH POVRŠINA I REKLAMA	| Nije ugovoreno
Z.4.	LOM POSTROJENJA, OPREME, STROJEVA I APARATA U POGONU	| Nije ugovoreno

VAŠE DOBROVOLJNO UGOVORENE FRANŠIZE

M.3. Odbitna-apsolutna franšiza, za rizik oluje (M.3.) 10% od svake štete, ali ne više od 1.000 kuna po šteti

UKUPNA PREMIJA: 378,45 kn
POPUSTI:
SVEGA ZA PLATITI: 378,45 kn
(Oslobođeno PDV-a po čl.40 st.1 tč.a) Zakona o PDV-u)

K | UGOVORENO PLAĆANJE PREMIJE:

K.3.1.(b) | Premija za razdoblje od 17/09/2018 do 01/06/2019 plaća se u četiri (4) rate, i to sa slijedećim dospijećima i iznosima premije:

1 rata | dospijeće 17/10/2018 | iznos premije 93,45 kn
2 rata | dospijeće 17/01/2019 | iznos premije 95,00 kn
3 rata | dospijeće 17/04/2019 | iznos premije 95,00 kn
4 rata | dospijeće 17/07/2019 | iznos premije 95,00 kn

Podaci za uplatu premije osiguranja: IBAN: HR1324810001400105245, Model: 05, Poziv na broj: 442-89-00914882

Ugovorne strane posebno ugovaraju da je plaćanje premije u točno određenom roku (dospijeće) bitan sastojak ovog ugovora, sa svim pravnim učincima koji iz toga proizlaze, a propisani u točki G2.3.(c) Uvjeta.

C.11. | OBLICI OBAVJEŠĆIVANJA-KOMUNIKACIJE | Kao mjerodavna i pravno relevantna smatrati će se isključivo naša međusobna komunikacija u pisanom obliku, a ovo podrazumijeva i elektroničku komunikaciju koja se može reproducirati pismeno (npr. e -mail ili obavijest na web stranici koju je moguće otisnuti na papir).

C.7.1. | SASTAVNI DIO OVE INFORMATIVNE PONUDE SU:

(1) MASTER | OPĆI | UVJETI | ZA »OSIGURANJE OD POŽARA I DRUGA OSIGURANJA IMOVINE« | VRSTA OSIGURANJA 8 i 9 | BROJ UVJETA 2016/89-1 | od 16/05/2016

Ugovaratelj potvrđuje da je upoznat sa sadržajem Uvjeta i informativne ponude, da je iste primio te da je informativna ponuda sklopljena u poslovnim prostorijama Osiguratelja.

Izvor: Dokumentacija edukacije Jadranskog osiguranja d.d.

Na polici je jasno istaknut početak trajanja police manji od godine dana te se ona kategorizira kao kratkotrajna polica. Za određivanje svote osiguranja bitna je vrijednost imovine koja se osigurava, a čija se vrijednost utvrđuje u skladu s tržištem ili se uzima računovodstvena vrijednost (fer vrijednost). Pri definiranju premije važna je površina objekta kao i broj rizika od kojih se osigurava te lokacija objekta i vrsta djelatnost koja se u njemu obavlja. U gore navedenoj slici, na polici je iskazana vrijednost premije za osigurani objekt koja iznosi 378,45 kn.

Rizici od kojih je osigurana su: požar, eksplozija, oluja, elementarne nepogode i to tuča, pada ili udara letjelice i stvari iz nje te od javne priredbe i uličnog prosvjeda. Preostale informacije s police ističu na osnovne značajke ugovora po pitanju upoznatosti s obvezama i pravima te komunikacije stranaka. S police je također vidljivo da je plaćanje ugovoreno u ratama i to u tri jednake rate od 95 kn te jedne rate nešto niže tj. od 93,45 kn.

Na slici 6 je prikazana druga polica koja je specifična jer se njome osigurava nekretnina tj. objekt kao i ostala imovina u njoj poput novca, ali ne i zaliha od rizika provale i krađe. Značajno je i važno istaknuti da je na polici istaknuto da se osiguranik pridržava preventivnih mjera tj. da se primjerice novac čuva u sefovima koji su u skladu sa standardima. Izuzetak je novac koji se koristi u trgovini za obavljanje transakcija koji je tijekom radnog vremena u blagajnama prodavaonice.

Ukupna premija police za istaknutu imovinu od rizika provale i krađe je 158.304,69 kn koja se plaća u četiri rate. Cijena ove police tj. premija determinirana je većim dijelom vrijednošću novca u sefu te očekivanom prosječnom prometu koji su osnova za izračun potencijalne štete po pitanju pokretnina u slučaju krađe. Jadransko osiguranje svoje klijente i lojalnost cijene stoga cijena iste police ne mora nužno biti jednaka.

Slika 6: Polica osiguranja nekretnina i pokretnina, osim robe tj. zaliha, rizika provale i krađe



BROJ: PON-89-00844165

UGOVARATELJ: [redacted]
NAČIN OBAVJEŠČIVANJA: pismena: Domovinskog Rata 93, 21000 Split
OSIGURANIK: [redacted]
TRAJANJE OSIGURANJA: C.2.1. | na određeno vrijeme | jednogodišnje
Početak: 28/07/2018 u 24 sata | Istek: 28/07/2019 u 24 sata
Datum sklapanja ugovora: 11/07/2018
Predviđeni istek tekućeg osiguratelјnog razdoblja: 28/07/2019
MJESTO OSIGURANJA: Razna Mjesta Prema Popisu U Prilogu, 21000 Split
MODEL OSIGURANJA: 0.4.1. | Na osnovu stvarne vrijednosti

OSIGURANI INTERES		OPIS	SVOTA OSIGURANJA	PREMIJA
(I)	POKRETNINE, OSIM ZALIHA	Novac i druga sredstva plaćanja koji se nalaze u sefu na raznim mjestima (203 prodavaonica prema popisu u prilogu) Napomena: novac se nalazi u sefovima koji su čvrsto ugrađeni u objekt. Isključuje se primjena odredbe Z.1.11. Master/opći/uvjeta za osiguranje od požara i drugih osiguranja imovine/vrsta osiguranja 8 i 9 o protuprovalnoj normativnoj klasifikaciji sigurnosnih sefova.	18.469.000,00 kn	50.826,69 kn
(II)	POKRETNINE, OSIM ZALIHA	Gotov novac i druge vrijednosti za vrijeme manipulacije na blagajnama u prodavaonicama na raznim mjestima (203 prodavaonice prema popisu u prilogu) NAPOMENA: Isključuje se primjena odredbe Z.1.11. (e) i, Master/opći/uvjeta za osiguranje od požara i drugih osiguranja imovine/vrsta osiguranja 8 i 9. Za trgovine koje nemaju videonadzor (cca 10% trgovina) isključuje se primjena odredbe Z.1.11 (e) ii. Master/opći/uvjeta za osiguranje od požara i drugih osiguranja imovine/vrsta osiguranja 8 i 9.	13.648.000,00 kn	107.478,00 kn
UKUPNA PREMIJA:				158.304,69 kn

M | OSNOVNI RIZICI

M.1.	POŽAR	| Nije ugovoreno
M.2.	EKSPLOZIJA (I IMPLOZIJA)	| Nije ugovoreno
M.3.	OLUJA	| Nije ugovoreno
M.4.	ELEMENTARNE NEPOGODE (OSIM OLUJE)	
M.4.1.	UDAR MUNJE (DIREKTNI)	| Nije ugovoreno
M.4.2.	TUČA (GRAD)	| Nije ugovoreno
M.4.3.	POPLAVA	| Nije ugovoreno
M.6.	POMICANJA TLA	| Nije ugovoreno

MM | DOPUNSKI RIZICI

MM.1.	IZLJEV VODE I DRUGIH TEKUĆINA	| Nije ugovoreno
MM.2.	POTRES	| Nije ugovoreno
MM.3.	SNJEŽNA ILI LEDENA MASA I MRAZ	| Nije ugovoreno
MM.4.	PAD ILI UDAR LETJELICE ILI STVARI IZ NJE	| Nije ugovoreno
MM.6.	JAVNA PRIJEDBA I JAVNI ULIČNI PROSVJEDI	| Nije ugovoreno

Z | OSTALA OSIGURANJA IMOVINE

VAŠE DOBROVOLJNO UGOVORENE FRANŠIZE

Z.1.	PROVALNA KRADA I RAZBOJIŠTVO	| Ugovoreno	Nema franšize
Z.2.	LOM STAKLENIH, KERAMIČKIH, KAMENIH POVRŠINA I REKLAMA	| Nije ugovoreno	
Z.4.	LOM POSTROJENJA, OPREME, STROJEVA I APARATA U POGONU	| Nije ugovoreno	

UKUPNA PREMIJA: 158.304,69 kn
POPUSTI:
SVEGA ZA PLATITI: 158.304,69 kn
(Oslobođeno PDV-a po čl.40 st.1 tč.a) Zakona o PDV-u)

K | UGOVORENO PLAĆANJE PREMIJE:
K.3.1.(b) | Premija za razdoblje od 28/07/2018 do 28/07/2019 plaća se u četiri (4) rate, i to sa slijedećim dospijećima i iznosima premije:
1 rata | dospijeće 10/08/2018 | iznos premije 39.576,69 kn — 3 rata | dospijeće 10/02/2019 | iznos premije 39.576,00 kn
2 rata | dospijeće 10/11/2018 | iznos premije 39.576,00 kn — 4 rata | dospijeće 10/05/2019 | iznos premije 39.576,00 kn
Podaci za uplatu premije osiguranja: IBAN: HR1332401001401105248, Model: 68, Poziv na broj: 442-89-00844165
Ugovorne strane posebno ugovaraju da je plaćanje premije u točno određenom roku (dospijeće) bitan sastojak ovog ugovora, sa svim pravnim učincima koji iz toga proizlaze, a propisani u točki 62.3.(c) Uvjeta.

C.11. | OBLICI OBAVJEŠČIVANJA-KOMUNIKACIJE | Kao mjerodavna i pravno relevantna smatrati će se isključivo naša međusobna komunikacija u pisanom obliku, a ovo podrazumijeva i elektroničku komunikaciju koja se može reproducirati pismeno (npr. e -mail ili obavijest na web stranici koju je moguće otisnuti na papir).

C.7.1. | SASTAVNI DIO OVE INFORMATIVNE PONUDE SU:
(1) MASTER | OPĆI | UVJETI | ZA «OSIGURANJE OD POŽARA I DRUGA OSIGURANJA IMOVINE» | VRSTA OSIGURANJA 8 i 9 | BROJ UVJETA 2016/89-1 | od 16/05/2016
Ugovaratelj potvrđuje da je upoznat sa sadržajem Uvjeta i informativne ponude, da je iste primio te da je informativna ponuda sklopljena u poslovnim prostorijama Osiguratelja.

Izvor: Dokumentacija edukacije Jadranskog osiguranja d.d.

4. ZAKLJUČAK

U suživotu s neizvjesnošću smo izloženi raznim rizicima. Kako bismo se zaštitili od negativnih posljedica realizacije rizika koristimo usluge osiguranja. Razvojem tržišta osiguranja društva pružaju različite usluge osiguranja i pokrivaju vrlo širok spektar rizika.

Osiguranja nude proizvode prilagođene potrebama klijenata kako bi se lakše diferencirala na tržištu. Ipak glavna podjela proizvoda osiguranja je na životna i neživotna. Neživotna osiguranja čine prije svega osiguranja imovine od različitih rizika, osiguranje od odgovornosti. Poduzeća najčešće osiguravaju nekretnine i pokretnine, odnosno poslovne prostorije i robu. Prostorije se obično osiguravaju protiv elementarnih nepogoda poput požara i provale, a roba od krađe.

Police se najčešće ugovaraju na razdoblje do godine dana, stoga kako bi zadržali i privukli nove klijente osiguranja nagrađuju lojalnost bonusom i prilagodbom određenih karakteristika police korisniku. Za definiranje svote osiguranja te premije nužno je definirati vrijednost objekta ili robe, definirati rizike od kojih se osigurava i razdoblje na koje se zaključuje polica. Premija je također determinirana uvjetima na tržištu i u gospodarstvu općenito. Mogućnosti plaćanja dodatni su način diferenciranja među konkurentima.

Jadransko osiguranje jedan je od lidera domaćeg tržišta osiguranja. Ističe se po širini i dubini asortimana. U kategoriji neživotnih osiguranja korisnicima nude osam grupa proizvoda od grupe autoodgovornosti do grupe transportnog osiguranja. Najširi spektar rizika pokrivaju u grupi osiguranja vozila i autoodgovornosti, a najveći broj u grupi odgovornosti (osiguranje različitih djelatnosti od odgovornosti prema trećima). Također, u ponudi imaju i grupu proizvoda paketi gdje je svrstano nekoliko posebno oblikovanih polica različitih segmenata (osiguranje imovine u kućanstvu te vozila) koji su se ustalili u standardiziranu ponudu. Na tržištu se ističu prilagodbom odlika police korisnicima te nagrađivanjem lojalnih korisnika njihovih proizvoda kroz popuste i bonuse. Prednost im je ugovaranje različitih načina plaćanja prema potrebama korisnika. Zahvaljujući tehnološkom napretku korisnici mogu ugovoriti policu osiguranja online i/ili ju produljiti. Jadransko osiguranje nudi klijentima provjeru statusa police te dostupan kalkulator premije u svakom trenutku za različite proizvode kako bi postojeći i potencijalni klijenti lakše pronašli paket i proizvod koji im

odgovara. Informatizacijom poslovanja osiguravajuća društva omogućila su klijentima jednostavnije i jasnije informiranje, mogućnost usporedbe i selekcije te uštedu vremena. Ugovaranje i kupnja police internetom također povećava povjerenje klijenata koji sami žele birati policu te definirati uvjete bez da osjećaju pritisak od zaposlenika osiguranja ili posrednika.

LITERATURA

1. Andrijašević, S., Petranović, V., Ekonomika osiguranja, Zagreb, 1999.
2. Ćurak, M.,Jakovčević, D.: Osiguranje i rizici, Zagreb, 1999.
3. Javorović, M., Ostojić, G., Osiguranje i država, Golden marketing, Tehnička knjiga, 2005.
4. Jukić, Ž., Hrvatski časopis za teoriju i praksu osiguranja, Zagreb, 2009.
5. Zelenika, R., Metodologija i tehnika izrade znanstvenog i stručnog djela, IV. Izdanje, Ekonomski fakultet u Rijeci, Rijeka, 2000.
6. Zakon o osiguranju, NN 30/15, čl. 7., dostupno na: https://www.zakon.hr/z/369/Zakon-o-osiguranju, [28.11.2018.]
7. www.business.hr
8. www.hanfa.hr
9. www.hgk.hr
10. www.huo.hr
11. https://burza.com.hr/portal/investicijsko-osiguranje-zivota/2879, [22.11.2018.]

Popis slika

Slika 1: Klasifikacija rizika 7
Slika 2: Prvi korak ugovaranja online police osiguranja 26
Slika 3: Drugi korak kupnje police osiguranja putem web shop-a 28
Slika 4: Treći korak kupnje police osiguranja putem web shop-a 29
Slika 5: Polica osiguranja nekretnina od elementarnih nepogoda i požara 31
Slika 6: Polica osiguranja nekretnina i pokretnina, osim robe tj. zaliha, rizika provale i krađe 33