

Matrica rizika za potrošače

Glavni rizici za korisnike usluga osiguranja u 2024.

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (Hanfa) objavila je početkom 2023. [prvi pregled glavnih izvora rizika kojima tijekom te godine mogu biti izloženi korisnici usluga osiguranja](#). S namjerom daljnjeg upoznavanja potrošača i šire javnosti s obilježjima usluga osiguranja, ali i ukazivanja društvima za osiguranje i ostalim dionicima (primjerice, udrugama za zaštitu potrošača) na trendove i rizike kojima korisnici usluga osiguranja mogu biti izloženi, Hanfa i ove godine objavljuje takav pregled glavnih rizika za korisnike usluga osiguranja u 2024. Radi usporedivosti rezultata te konzistentnosti prikaza i korištene metodologije i ove su godine izvori rizika kao i pojedini rizici prikazani na temelju dvaju kriterija: vjerojatnosti nastanka pojedinog rizika, odnosno njegove materijalizacije, te značaja utjecaja te materijalizacije na potrošače.

Rizici za potrošače u području osiguranja mogu dolaziti iz raznih izvora, koji su grupirani u nekoliko kategorija (postupanje društava za osiguranje i distributera osiguranja, očekivanja i financijska pismenost potrošača, razni vanjski čimbenici te održivo financiranje), pri čemu u obzir nisu uzeti tržišni, odnosno financijski rizici koji mogu utjecati na financijsku poziciju i dobrobit potrošača.

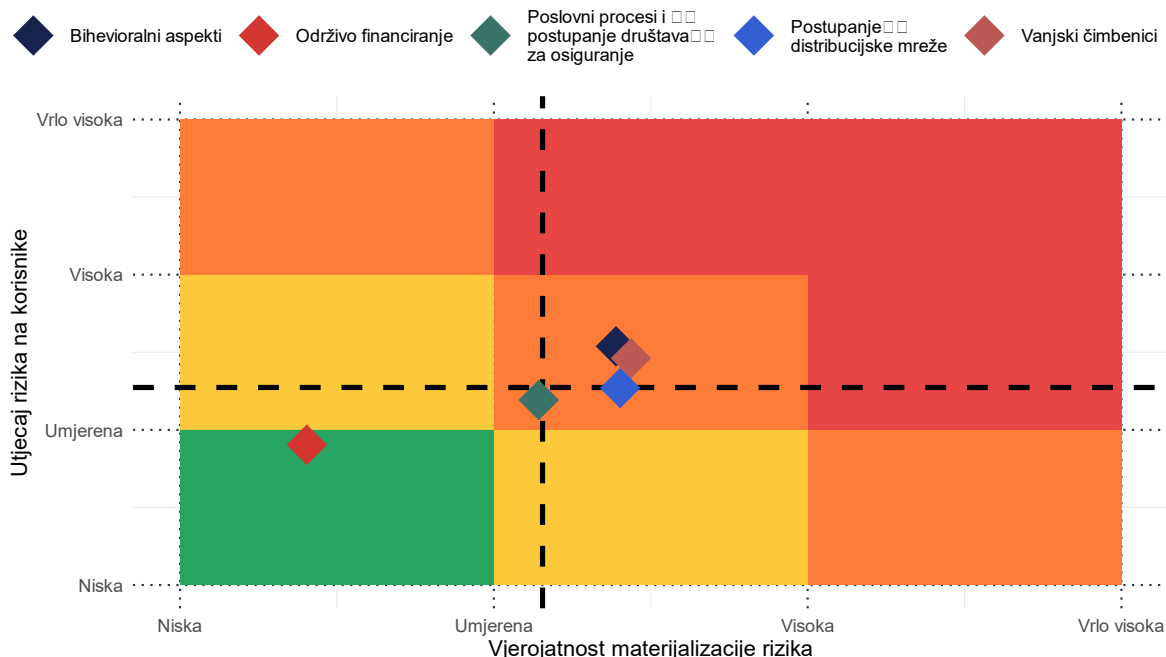
Prethodne su godine rizici kojima bi korisnici usluga osiguranja mogli biti izloženi procijenjeni na temelju viđenja rizika koje su dala društva za osiguranje u RH i Hanfa kao regulator tržišta osiguranja. Ove je godine njima dodana i perspektiva samih potrošača koji ugovaraju i koriste osigurateljne proizvode kako bi se dobila što izbalansirana i realnija procjena. Korištena su tako tri izvora informacija: odgovori iz anketnih upitnika koje su dostavila sva društva za osiguranje¹, stručna procjena djelatnika Hanfe² i odgovori prikupljeni anketnim ispitivanjem potrošača³. Odgovori iz svih izvora tretirani su kao jednako važni te su integrirani za potrebe izrade agregiranih rezultata odnosno jednoznačnih ocjena za svaki rizik. Rizici nisu ocijenjeni za pojedino društvo za osiguranje ili proizvod osiguranja, već za cijelo tržište osiguranja, odnosno sve korisnike usluga osiguranja.

¹ Pojedinačni odgovori društava za osiguranje agregirani su na razini cijele industrije.

² Stručna procjena djelatnika Hanfe temeljena je na analizi nadzornih aktivnosti i primljenih upita i predstavki te promatranju trendova na tržištu osiguranja.

³ Anketno ispitivanje provedeno je telefonskim putem u prosincu 2023. na uzorku od 1000 punoljetnih građana Republike Hrvatske. Kod definiranja uzorka (radi osiguravanja njegove reprezentativnosti) uzete su u obzir spolna, dobna i obrazovna struktura anketiranih osoba te teritorijalna zastupljenost po odabranim regijama.

Ocjene vjerojatnosti i utjecaja materijalizacije glavnih izvora rizika za korisnike usluga osiguranja Prosjeak odgovora regulatora, društava za osiguranje i stanovništva



Napomena: Zeleno označeno područje označava najnižu razinu rizika, žuto umjerenu, narančasto visoku i crveno najvišu razinu rizika. Isprekidana horizontalna i vertikalna linija prikazuju prosjek, dok obojane horizontalne linije prikazuju ocjene stanovništva. Vanjsko okruženje odnosi se na makroekonomsko okruženje, pravni okvir i slično, a bihevioralni aspekti uključuju i financijsku pismenost. Odgovori stanovništva odnose se samo na vjerojatnost materijalizacije rizika
Izvor: Hanfa, društva za osiguranje, anketa potrošača

Nije prepoznat nijedan rizik koji bi u 2024. imao vrlo visoku vjerojatnost nastanka i/ili vrlo visok utjecaj na korisnike usluga osiguranja. Navedeno može ukazivati na to da na tržištu osiguranja, a riječ je o financijskoj usluzi koju koristi ili s kojom je povezan širok segment stanovništva, trenutačno ne postoje poteškoće koje bi mogle predstavljati znatne prijetnje interesima korisnika, a posebno ne takvog sistemskog značaja koji bi zahtijevao žurno i obuhvatno djelovanje. Iz toga posredno proizlazi i da je reguliranost tržišta osiguranja razmjerno primjerena, a njegovo poslovanje stabilno.

Kao glavni izvori rizika za korisnike usluga osiguranja identificirani su vanjski čimbenici i bihevioralni aspekti. U vrijeme nepredvidivog razvoja geopolitičke situacije, a koja ima utjecaj i na zbivanja na financijskim tržištima, razvoja digitalizacije, koja donosi i potencira rizike zlorabuse osobnih podataka, mogućnosti kibernetičkih napada, digitalne isključenosti i prijevara te višegodišnje povišene inflacije, koja umanjuje realne dohotke, ne iznenađuje to što su **vanjski čimbenici i dalje prepoznati kao jedan od glavnih izvora rizika iako je ocjena mogućnosti njihova nastanka i utjecaja blago smanjena u odnosu na prethodnu godinu.** No tržište osiguranja nije jedino pod utjecajem tih rizika s obzirom na to da oni utječu ne samo na cijeli sektor financijskih usluga već i na gospodarstvo u cjelini. Razumljivo je stoga da **makroekonomska kretanja, sveopća neizvjesnost i digitalizacija, koja je s intenzivnijom širom uporabom umjetne inteligencije akcelerirala,** predstavljaju izazov za društva za osiguranje u njihovu svakodnevnom poslovanju. Također, i potrošači ih percipiraju kao primarne rizike s obzirom na to da značajno utječu na njihove raspoložive dohotke, a time i na spremnost na ugovaranje usluge osiguranja te izloženost neosiguranim rizicima, digitalnu dostupnost i jednostavnost ugovaranja osiguranja, no i moguće manji stupanj informiranja i razumijevanja digitalnih financijskih usluga, kao i digitalne osobne zaštite. Kod vanjskih čimbenika nužno je spomenuti kako oni uključuju i pravnu zaštitu korisnika usluga osiguranja / potrošača. Taj aspekt posebno je bitan za **potrošače koji dostupne**

mehanizme i mogućnosti rješavanja sporova i prijedora s društvima za osiguranje trenutačno ne smatraju dostatnima ni u pogledu brzine ni efikasnosti rješavanja sporova, što dodatno potencira pravnu neizvjesnost. Upravo je taj rizik i prošle godine bio prepoznat kao glavni rizik za korisnike usluga osiguranja i po vjerojatnosti njegova nastanka i po mogućem utjecaju na korisnike. Pored već zakonom obveznog predugovornog informiranja o mogućnostima i tijelima za rješavanje prigovora i pritužbi korisnika usluga osiguranja, na smanjenje toga rizika za potrošače utjecalo bi i svako daljnje aktivno informiranje o raspoloživim pravnim mogućnostima i lijekovima od strane osigurateljne industrije, regulatora kao i tijela te organizacija za alternativno rješavanje sporova. Recentne izmjene [Zakona o mirenju](#) prepoznaju upravo alternativno izvensudsko mirno rješavanje sporova kao nužan korak prije pokretanja sudskih parničnih postupaka radi naknade štete, a što je upravo najčešći razlog prijedora između ugovaratelja osiguranja i društava za osiguranje.

U odnosu na 2023. godinu **povećana je ocjena mogućnosti materijalizacije kao i utjecaja rizika koji proizlaze iz bihevioralnih karakteristika korisnika financijskih usluga.** Bihevioralni aspekti odnose se na **nedostatnu i neprimjerenu razinu financijske pismenosti** (npr. nepoznavanje proizvoda osiguranja, nepoznavanje prava i mogućnosti u slučaju prijedora), ali i na **nepovjerenje potrošača spram pružatelja financijske usluge, nedostatnu razinu ugovorne odgovornosti i podcjenjivanje vjerojatnosti nastupa pojedinih rizika**, a time i nisko osigurateljno pokriće. Navedene rizike nije moguće brzo ni jednostavno umanjiti, a s obzirom na stupanj digitalizacije i inovacije osigurateljnih proizvoda izgledno je da će bihevioralni aspekti (a posebno oni povezani s nepoznavanjem proizvoda osiguranja i stupanjem u ugovorni odnos bez adekvatnog informiranja o proizvodu i uvjetima osiguranja, uključujući i o osigurateljnim pokrićima i isključenjima) biti dodatno izraženi u budućnosti, posebno kod određenih proizvoda osiguranja (npr. osiguranja imovine ili usjeva u kontekstu klimatskih promjena, putnog osiguranja u kontekstu mobilnosti i učestalijih putovanja korisnika i slično). Nužno je stoga da kod takvih proizvoda društva za osiguranje posebnu pažnju obrate na jasnoću uvjeta osiguranja, razumljivost uvjeta i samog proizvoda za ciljnu skupinu te edukaciju prodajnog osoblja / distributera. Kako bi se minimizirali prijedori povezani s tim rizikom, potrošači bi u vezi s početnim informiranjem o proizvodu i predugovornim informiranjem trebali prikupiti što više informacija o proizvodu (posebno kada su u pitanju uvjeti osiguranja s naglaskom na pokrića i isključenja, mogućnosti raskida ugovora te rješavanje mogućih prijedora). Ovaj rezultat ukazuje na to da su opravdane inicijative i naponi raznih dionika u pogledu jačanja financijske pismenosti u RH. Iako financijska pismenost u Hrvatskoj blago raste (a posebno treba naglasiti kako raste financijsko znanje)⁴, i dalje postoje izazovi kada je u pitanju unaprjeđenje financijskog ponašanja. Sve navedeno posebno je izraženo s obzirom na jačanje digitalnog kanala distribucije osiguranja, a s obzirom na dodatne izazove i rizike koje sa sobom uz nepobitne prednosti donosi taj distribucijski kanal (npr. kibernetički rizici, nedostatak neposredne komunikacije itd.)

Sljedeći **rizik koji je u odnosu na prethodnu godinu prepoznat kao bitno značajniji i u pogledu materijalizacije i u pogledu utjecaja povezan je s postupanjem distribucijske mreže.** Upravo je distribucijska mreža prvi (a često i jedini) kontakt korisnika s društvom za osiguranje pa ne iznenađuje percepcija dionika o njegovoj važnosti. U praksi se događaju situacije koje rezultiraju nepovoljnim potrošačkim ishodima kada **distributeri nedovoljno poznaju proizvod koji nude** (posebno kada se radi o proizvodima koji se rjeđe ugovaraju, odnosno za kojima postoji manja potražnja i koji su povezani s određenim tržišnim nišama) ili **nude neprimjerene proizvode ili proizvode koji korisnicima nisu potrebni** (što je često uvjetovano provizijskim poticajem distributerima), ali i kod **digitalne distribucije, kada**

⁴ [Istraživanje financijske pismenosti Hanfe i Hrvatske narodne banke, 2023.](#)

potrošači otežano primaju potrebne predugovorne informacije ili im je otežano odustajanje od tako ugovorenog proizvoda. Nužno je stoga da društva za osiguranje kao proizvođači osigurateljnih proizvoda te jedna od ugovornih strana neovisno o odabranoj strategiji distribucije obrate dodatnu pozornost na svoj odnos s distributerima, posebno u pogledu njihove edukacije, radi transparentnog i poštenog informiranja klijenata te postupanja u njihovu najboljem interesu.

Poslovni procesi i postupanje društava za osiguranje prepoznati su i ove godine kao rizik s relativno umjerenijom vjerojatnošću realizacije i razinom utjecaja na korisnike u odnosu na prethodno spomenute rizike. Navedeni rizik uključuje, između ostalog: **premijske trendove, kulturu društva, jasnoću i transparentnost uvjeta osiguranja, rokove rješavanja obrade štete, komunikaciju s korisnicima** (uključujući i onu tijekom obrade štete) **te nuđenje neprimjerenih kao i vezanih proizvoda.** Razumljivo je da društva za osiguranje u određenim situacijama ne mogu utjecati na neke aspekte i segmente tog rizika (npr. modifikacija iznosa premija osiguranja uslijed utjecaja makroekonomskih zbivanja ili poskupljenja usluga zbog većih troškova usluga njihovih poslovnih partnera i drugih dionika i sl.), no **strateško unaprjeđenje organizacijske kulture društva s jačanjem važnosti orijentacije prema klijentu,** unaprjeđenje postupka obrade šteta u dijelu osiguranja primjerene brzine ili komunikacije s korisnicima tijekom procesa te modifikacija uvjeta osiguranja kako bi bili razumljiviji i jasniji doprinose jačanju reputacije društva, smanjuju mogućnost prijevora i sporova, a mogu posredno doprinijeti i jačanju povjerenja opće javnosti u društva za osiguranje i financijski sektor.

Rizik povezan s održivim financiranjem prepoznat je, kao i u protekloj godini, kao rizik relativno najnižeg stupnja i po vjerojatnosti materijalizacije i po utjecaju. Iako je tematika održivog financiranja sve prisutnija u domaćem financijskom sektoru⁵ (i općenito u gospodarstvu), uslijed slabije prisutnosti proizvoda osiguranja povezanih s održivim financiranjem na domaćem tržištu taj rizik nije zasad posebno prepoznat. Možda je to dijelom i zbog toga što se održivo / zeleno osiguranje ne dovodi u kontekst s već prisutnim trendovima na domaćem tržištu poput promjene u osigurateljnim pokrićima ili porasta premija kod određenih proizvoda osiguranja poljoprivrednih usjeva ili imovine ili pak izmjene načina utvrđivanja nastanka osiguranog slučaja kod takvih proizvoda. No realno je očekivati da će uskoro doći do promjene tog trenda te da će i ponuda i potražnja za, primjerice, „zelenim“ osigurateljnim proizvodima koji potiču zelenu gospodarsku transformaciju ili proizvodima koji direktno štite od rizika povezanih s klimatskim promjenama, poput osiguranja od suše, poplave ili oluje, dovesti do jačanja tog rizika.

⁵ <https://www.hanfa.hr/temeljne-funkcije/strateske-teme/odrzivo-financiranje/>

Izvor rizika	Istaknuti rizici i nepovoljni ishodi za potrošače	Ocjena
 Vanjski čimbenici	geopolitička i makroekonomska neizvjesnost sporo i neefikasno ostvarivanje pravne zaštite potrošača digitalizacija financija i povezana sigurnost	Visok
 Financijska pismenost	nepovjerenje potrošača spram pružatelja financijske usluge nepoznavanje ugovornih prava i obaveza potrošača podcjenjivanje vjerojatnosti nastupa pojedinih rizika	Visok
 Postupanja i prakse distribucijske mreže	neadekvatno poznavanje proizvoda od strane distributera nuđenje neprimjerenih proizvoda osiguranja otežano predugovorno informiranje ili odustajanje od proizvoda kod digitalne distribucije	Visok
 Procesi i postupanja društava za osiguranje	neprimjerena komunikacija s potrošačima nepotpuno jasni i transparentni uvjeti osiguranja rokovi rješavanja odštetnih zahtjeva nuđenje neprimjerenih i vezanih proizvoda	Visok
 Održivo financiranje	promjene u osigurateljnim pokrićima pojedinih proizvoda greenwashing	Nizak