

Dr. sc. Nikola Mašić

ŽIVOTNO OSIGURANJE

Osnovni principi

Dr. sc. Nikola Mašić
Životno osiguranje
Osnovni principi

Naklada autora

Sva prava pridržava autor. Niti jedan dio ove publikacije ne smije se reproducirati ni raspavati ni u kojem obliku ni na bilo kakav način, niti spremati u bazu podataka ili sustav za pretraživanje bez prethodne pismene suglasnosti autora.

E-mail: nikola.masic@hotmail.com

Recenzent

Andre Kaydan
Senior Life Marketing Manager GenRe, Vienna

Lektorica

Mirna Bojanić Rebac

Prijevod na engleski

Sonja Stoisavljevic

Dizajn i grafička priprema

Mirko Banjeglav

Fotografija na ovitku

Photo by Chad Littlejohn

Tisak i uvez

Profil International d.o.o., Zagreb

Naklada

700

ISBN 978-953-98561-1-1

CIP zapis dostupan u računalnom katalogu
Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu
pod brojem 681689

Dr. sc. Nikola Mašić

ŽIVOTNO OSIGURANJE

Osnovni principi

Zagreb, 2008.

Predgovor autora

Danas nije lako donijeti pravu odluku kada je u pitanju kupnja bilo koje robe ili usluge. Ponuda je obilata, cijene različite te se prije, a češće poslije obavljene kupnje pitamo je li ona vrijedna potrošenog novca. Pogotovo to vrijedi za dugoročne usluge, kao što je i životno osiguranje, kod kojih za “gotovinu danas, kupujemo obećanje sutra”. Ako želimo biti sigurni da smo napravili dobar posao moramo znati što je to životno osiguranje, zašto se kupuje, kada se kupuje, kako se kupuje i u kojem se okruženju odvija poslovanje.

Ova knjiga napisana je s namjerom da čitateljima pomogne u razumijevanju osnovnih principa na kojima se zasniva životno osiguranje i rad društava za životno osiguranje. U knjizi su opisani osigurateljni proizvođači koje društva najčešće plasiraju na osigurateljnem tržištu te je objašnjeno kako oni funkcioniraju i kako se nude i prodaju.

Knjiga je namijenjena širokom čitateljskom krugu. U njemu su ponajprije oni koji rade u osiguravajućim društvima ili u prodaji životnih osiguranja, a žele sami poraditi na cjelovitom razumijevanju posla kojim se bave. Potom, to su svi oni koji sudjeluju u poslovima osobnog financijskog planiranja i savjetovanja. No, isto tako, svrha je ove knjige i da najširu javnost, sve one koji samo žele nešto saznati o osiguranju ili pak one koji se namjeravaju osigurati, upozna s osnovnim vrstama životnih osiguranja i da bude nezaobilazni izvor znanja i podataka koji će svatko konzultirati prije negoli se odluči za njihovu kupnju.

Životno osiguranje dinamična je industrija koja prolazi značajne promjene uvjetovane procesima konvergencije, konsolidacije i globalizacije unutar sektora financijskih usluga. Jedan njihov dio, kao što je snažan prodor osiguranja povezanog s fondovima, bankoosiguranje i e-osiguranje, opisan je u ovoj knjizi, koja se dijelom naslanja na moju prethod-

nu knjigu i nadopunjuje ju – *Osiguranje života, Vodič za vaš najbolji izbor*, izdanu 2001. godine.

U ovoj knjizi pokušao sam čitateljima približiti i neke novije vrste osiguranja, poput osiguranja kritičnih bolesti ili osiguranja povezanog s fondovima, ali i rentnog osiguranja, koje ima dugu povijest iako je u nas dosad bilo jako slabo zastupljeno na tržištu. Za one koji žele dobiti cjelovitiju sliku o životnom osiguranju dodani su dijelovi koji pokrivaju problematiku pričuva u životnim osiguranjima, marketing i prodaju te ispunjavanje ugovora o osiguranju ili kolokvijalno rečeno isplatu šteta.

Potpunosti radi u knjizi je životno osiguranje stavljeno u kontekst financijske djelatnosti, opisana je generička organizacija osiguravajućeg društva te posebno teme koje nisu baš česte u javnosti, poput etičnosti u poslovanju i prijevare u životnim osiguranjima.

Preface

It is not an easy decision to make buying any kind of services or goods today. Offers are significant and prices different so that before and usually after, we ask ourselves whether our purchase was worth spending money for. This is especially true of long term services such as life insurance where maxim is „cash today, buying promises tomorrow“. If we want to make sure that we did a good job then we have to know what a life insurance is, why buy it, how to buy it and what environment the business is done in.

The purpose of this book is to give readers an understanding of basic principles on which is based life insurance and life insurance companies. In the book are described insurance products which companies usually sell on the insurance market. It is also described how these insurance products function and how they are sold.

This book is intended for a large variety of people. First, there are people who work for insurance companies and who sell life insurance but who want to have a better understanding of their job. Then there are people who work in the jobs of financial planning and counseling who will find this book useful. This book is also intended for people who want to learn something about insurance or who want to insure themselves. It is important for these people to learn about basic types of life insurance in order to have necessary information before deciding what life insurance to buy.

Life insurance is a very dynamic industry that is going through some important changes due to processes of convergence, consolidation and globalization inside of financial sector services. One part of this change, such as is strong infiltration of insurances connected to funds, bancassurance and E-insurance is described in this book which is continuation of

my previous book Life Insurance, a Guide for your best choice published in 2001.

I tried in this book to bring closer to readers some newer types of insurance such as insurance of critical illness or unit linked insurance as well as life annuity which has a long history but has been in our country until now poorly represented on the market. For all those who want to get a bigger picture about life insurance I added parts which deal with problems of reserve in life insurance, marketing and selling as well as fulfilling insurance commitment or literally saying redemption for damage.

To complete the book life insurance is put in the context of financial sector services, described is generic organization of life insurance companies and some special themes which are not so often represented in public such as ethics in business and fraud in life insurance.

Sadržaj

<i>Predgovor autora</i>	5
<i>Preface</i>	7
<i>Sadržaj</i>	9
Uvod	13
Rječnik pojmova	17
Osobno financijsko planiranje	21
Djelatnost osiguranja	27
Financijski posrednici	28
Tržište životnih osiguranja	29
Državna regulativa i nadzor nad poslovanjem	31
Organizacija osiguravajućeg društva	33
Funkcionalna područja	33
Tipične organizacijske strukture	35
Etičnost u poslovanju	39
Osnove osiguranja	43
Osnovni principi	43
Definicija i ekonomske osnove osiguranja	44
Vrste ugovora o životnom osiguranju	47
Osiguranje za slučaj smrti	49
Mješovito osiguranje	49
Osiguranje povezano s fondovima	52
Doživotno osiguranje za slučaj smrti	54
Osiguranje kritičnih bolesti	55
Osiguranje životne rente	57
Dopunska osiguranja uz osiguranje života	60
Grupno osiguranje	62

Određivanje premije	65
Izračunavanje iznosa premije	66
Troškovi osiguranja	70
Cjenovne strategije	72
Primjeri tipičnih ugovora o osiguranju	73
Pričuve i neto dobit	77
Ilustrativni primjer obračuna matematičke pričuve	79
Svrha pričuve	80
Upravljanje ulaganjima	81
Dobit ugovaratelja	85
Preuzimanje rizika	91
Primjer preuzimanja rizika u životnim osiguranjima:	
Prikriivanje pušačkih navika	95
Marketing i prodaja	99
Vezani zastupnici	100
Samostalni zastupnici	101
Provizioniranje	102
Direktna prodaja	105
Kako otkriti najprofitabilnije potrošače	107
Ispunjavanje ugovora o osiguranju	109
Obračun naknade za isplatu	111
Reosiguranje	113
Ugovor o životnom osiguranju	117
Kad je ugovor sklopljen	119
Polica	119
Prijava okolnosti značajnih za procjenu rizika	120
Posljedice neplaćanja premije	121
Prava ugovaratelja prije nastupa osiguranog slučaja	121
Određivanje korisnika	122
Rokovi zastare	123
Isključeni rizici	123
Uvjeti osiguranja	124
Promjene po polici	126
Isplata naknada po polici	127
Potrebe za osiguranjem	129
Kako prepoznati dobro osiguravajuće društvo?	139
Financijska solidnost i uspješnost	140
Solventnost društva za životna osiguranja	145

Mjera solventnosti	148
Uloga menadžmenta	149
Poštenje	149
Razina usluge	150
Kako prepoznati dobar investicijski fond	151
Kako kupovati osiguranje?	155
Predujam na policu	157
Indeksacija	158
Dopunska osiguranja	159
Otkup	160
Kapitalizacija	164
Izbor investicijskog fonda za ulaganje	166
Porezni tretman	169
Prijevare u životnim osiguranjima	173
Bankoosiguranje	177
Realizacija bankoosiguranja	178
Faktori uspjeha bankoosiguranja	179
E-osiguranje	181
Koji su osigurateljni proizvodi pogodni za e-poslovanje	182
Modeli e-osiguranja	183
E-poslovanje i tržišno natjecanje	184
<i>Popis društava koja plasiraju životna osiguranja</i>	187
<i>O autoru</i>	189
<i>Indeks</i>	191

Od trenutka kada se dogodi čudo života čovjek je izložen rizicima koji će ga pratiti na ostatku njegovoga puta. Kakav će biti taj put i koliko će trajati, to nitko unaprijed ne zna, no uvelike će ovisiti i o obrambenim sposobnostima i mogućnostima. Na kraju, život će biti razoren starošću, bolešću ili kao posljedica neke nezgode.

U želji da život učini što duljim i kvalitetnijim svatko od nas nastoji, više ili manje, planirati budućnost i očekuje, ili bolje rečeno priželjkuje, da mu se život odvija prema tome planu. No, iskustvo nas uči da se događaji ne razvijaju uvijek prema našim očekivanjima. Tome ima gotovo nebrojeno mnogo razloga. Nekada su ti razlozi u nama samima, a nekada izvan nas.

Jedan od njih je, primjerice, da smo naše planove zasnivali na nereálnim pretpostavkama. Nažalost, ovaj razlog je vrlo čest i posljedice takvog planiranja, ili bolje rečeno života u oblacima, razbijaju nam se o glavu gotovo cijeli život. Drugi pak razlog može biti uvjetovan uplitanjem nepredvidljivih događaja koji su izvan naše kontrole. Tko od nas pomišlja, pogotovo dok je mlad, da bi ga mogla zadesiti nesretna kob? Slobodno možemo reći da je takvih malo. No, nažalost, posljedice ili po nas same ili po one koji o nama ovise mogu biti vrlo teške. I upravo tada javlja se potreba za osiguranjem života.

Osiguranje života je smišljeno da bude zaštita od ozbiljnih financijskih gubitaka koji mogu biti posljedica uplitanja takvih neizvjesnih događaja u naš život. Kad se govori o životnom osiguranju, na umu treba imati dvije stvari. Prvo, ono je ograničeno na ublažavanje samo onih posljedica koje se mogu mjeriti u novčanim iznosima. Drugo ograničenje je to što životno osiguranje ne umanjuje izravno vjerojatnost gubitka.

Evo nekih situacija u kojima slučajni događaji mogu prouzročiti novčane gubitke, odnosno stvoriti potrebu za dodatnim novčanim sredstvima:

- Prerana smrt mladog hranitelja obitelji koji iza sebe ostavlja nezbrinutu malodobnu djecu, suprugu ili neku drugu o njemu ovisnu osobu.
- Nedostatak novčanih sredstava namijenjenih pokrivanju tekućih životnih troškova u poodmakloj životnoj dobi.
- Iznenadna ili pak dugotrajnija bolest može doći kada se najmanje nadamo, a posljedica može biti smanjena zarada ili pak povećani novčani izdaci za pokrivanje raznih zdravstvenih izdataka i troškova njege.

Financijski gubici ili nedostatak novčanih sredstava uzrokovani spomenutim događajima mogu se ublažiti ili nadoknaditi kupnjom životnog osiguranja. Prerana smrt hranitelja obitelji može bitno utjecati na budućnost malodobne djece, ostavljajući ih bez sredstava dovoljnih za osnovne potrebe. Kupljena polica životnog osiguranja neće im vratiti roditelja, ali će im isplaćena naknada možda pomoći da lakše prebrode razdoblje u kojem nisu u stanju privređivati za život.

Osigurateljna industrija igra značajnu ulogu u ekonomiji svake razvijene zemlje, a osigurateljni proizvodi su važni elementi financijskog planiranja pojedinaca, obitelji i poslovnih subjekata. Problematika životnih osiguranja vrlo je kompleksna i obuhvaća mnoge specijalizirane discipline – od marketinga, procjene rizika, aktuarijata, obrade šteta, upravljanja ulaganjima do mnogih drugih, i svaka od njih mogla bi biti prikazana u zasebnoj knjizi. Ova knjiga daje kratak presjek životnih osiguranja i raspravlja o njihovim bitnim aspektima.

Budući da je namijenjena širem čitalačkom krugu, knjiga uvodi u životno osiguranje stavljajući ga u širi kontekst osobnog financijskog planiranja, potom daje uvid u samu djelatnost životnog osiguranja i način na koji je posao organiziran, s posebnim osvrtom na etičnost poslovanja. Potom se navode osnovni principi na kojima počiva osiguranje i onda detaljno opisuju osnovne vrste ugovora o životnom osiguranju koji se nude na osigurateljnem tržištu. Nadalje, u knjizi se objašnjava kako se određuje premija osiguranja, kako se i zašto oblikuje osigurateljna pričuva, koja je uloga upravljanja ulaganjima, pojašnjava problematika dobiti ugovaratelja te što je to preuzimanje rizika u osiguranju. Budući da se pružanje osigurateljnih usluga i zadovoljenje potreba potencijalnih ugovaratelja realizira u najvećoj mjeri putem marketinga i prodaje, sumirani su njego-

vi osnovni elementi. Slijedi tematika ispunjavanja ugovora o osiguranju i reosiguranja te se daju osnovni pravni elementi ugovora o životnom osiguranju.

Za one koji se prvi put odlučuju kupiti životno osiguranje ili pak žele kupiti novo osiguranje, u knjizi je navedeno kada treba kupovati koje osiguranje, dani su kriteriji kako prepoznati dobro osiguravajuće društvo te praktične upute kako pristupiti ugovaranju osiguranja, na što treba obratiti pažnju prilikom kupnje osiguranja te kako ostvariti porezne olakšice. Isto tako, raspravlja se o pojavama prijevara u životnim osiguranjima.

Na kraju knjige raspravlja se o nekim novijim trendovima uvjetovanim svjetskim procesima konvergencije i konsolidacije unutar sektora financijskih usluga kao što su bankoosiguranje i elektronsko osiguranje.

Svaka djelatnost ima specifične stručne nazive, pa tako i osiguranje. Bez poznavanja i razumijevanja osnovnih naziva i pojmova odnosno poznavanja "žargona" nije moguće razumjeti ni samu prirodu osigurateljnog posla. Stoga započinjemo s rječnikom osnovnih pojmova u životnom osiguranju.