

Проф. др Небојша Жарковић*

Савремено осигурање домаћинства

<https://doi.org/10.18485/aida.2022.23.ch17>

Примљено: 6. 2. 2022.

Прихваћено: 25. 2. 2022.

Прегледни научни рад

Апстракт

У жижи истраживања овога рада налази се осигурање домаћинства као један од истакнутих видова осигурања појединаца. Након уводног дела, обрађена су како инострана тако и домаћа исходишта његовог спровођења, а затим и предмет осигурања, те осигуравајуће опасности и премија осигурања. Посебан нагласак стављен је на надоградњу осигуравајућих услуга као незаобилазан чинилац савременог осигурања домаћинства. Циљ је био да се изнетим приступом стекне целовит увид у истраживану врсту осигурања. Продајни путеви су такође кључни чинилац спровођења осигурања домаћинства, што је у раду такође уважено. Значајандео истраживања се тиче анализе одабраних показатеља осигурања домаћинства у Србији. Коначно, дужна пажња је посвећена очекиваним будућим развојним правцима те врсте заштите. Налази из рада указују да је савремено осигурање домаћинства свеобухватно, покривајући бројне опасности. С друге стране, бројни власници и корисници станова, односно кућа недовољно уважавају овај вид обезбеђења, па је на осигураваочима и продајцима полиса да се још више заложу како би се предочила неопходност закључења осигурања домаћинства и повећала свест о његовој неопходности.

Кључне речи: осигурање домаћинства, осигурање стамбених зграда, осигурање ствари у домаћинству, продајни путеви осигурања, савремена технологија и осигурање

1. Увод

Осигурање домаћинства је врста заштите која спада у неживотне послове. Према нашем Закону о осигурању и разврставању Народне банке Србије, прибраја се осталим осигурањима имовине, заједно са осигурањем од лома машина, осигурањем изградње, осигурањем биљне производње, осигурањем животиња и тако даље.

Та грана обухвата два дела осигуравајућег покрића пребивалишта људи – осигурање стамбених зграда и осигурање ствари у домаћинству. Негде се они продају странкама заједно, као једно осигурање, другде се, пак, сматра уобичаје-

* Универзитет „Привредна академија” Нови Сад, имејл: nzarkovic@sbb.rs.

ним да су раздвојени и да се тако и нуде. С временом је дошло до проширења услуга из осигурања домаћинства, односно које су с њим повезане.

Обележја спровођења осигурања домаћинства делом су различита у развијеним европским земљама па ће у наставку рада бити изнети примери како би се што боље предочило устројство осигурања стамбених зградаи осигурања ствариу домаћинству. У сваком случају, осигурање домаћинства обележавају значајне промене и развојни напори осигуравајућих друштава да се оно осавремени.

Подразумева се да је ова тема од важности превасходно неживотним осигураваочима, посредницима и заступницима (независно од чињенице да ли им је то основни или додатни посао). Будући да се ради о масовном осигурању, отворена питања из области осигурања домаћинства занимљива суи свима нама као осигураницима.

2. Инострана и домаћа полазишта спровођења

Осигурање домаћинства се у Европи не одвија свуда на исти начин. Примера ради, осигурање стамбених зграда и осигурање ствари у домаћинству се у Великој Британији обично нуде као јединствена услуга, што зацело олакшава касније могуће недоумице у погледу решавања штета. Опречно томе, у Немачкој је већ десетинама година устаљено да се код једног осигуравајућег друштва осигура зграда, а код другог њен садржај (Purvis, 2010, 28).

Потврду раздвојености за немачко тржиште дају нам и две, засебне књиге објављене 2020. године. Написали су их исти писци, објавио их је исти издавач, корице им се разликују само у насловима и готово да су истог обима. Једна се зове „Осигурање стамбених зграда”, а друга „Осигурање ствари у домаћинству” (Lemberg, Luksch, 2020a; Lemberg, Luksch, 2020b).

Међутим, да се на осигуравајућем тржишту Немачке ствари по том питању ипак постепено мењају, казује нам случај осигуравача „К и М” (K&M). Полазећи од усмерености ка странкама, почели су напуштати уврежену поделу на гране осигурања. Из ове куће сасвим исправно поручују како осигураници не размишљају о поделама, него о отвореним питањима и опасностимаиз свог окружења. Упечатљив пример су штете од изливања воде. Просечном осигуранику свакако неће пасти на памет да су за такве штете потребна два осигурања. У понуди осигуравача „К и М” је једна полиса којом се осигурава све везано за кућу, тако да приликом настанка штетног догађаја нико не размишља о разграничењу обухвата између две полисе (Gorr, 2021b, 19).

У Великој Британији и Немачкој се уобичајено сматра да осигурање стамбених зграда осигураваочима обезбеђује уносан посао, будући да је скуп полиса велик и добро уравнотежен, што је потпуно у складу са захтевима технике осигурања. Додуше, последњих година климатске промене су проузроковале раст тешких природних непогода па олује и поплаве доводе до нагомилавања штета. Томе непосредно доприноси и човек. Рецимо, у областима старих рудника, где је земљиште подложно слегању тла, осигурање зграда зна бити прилично скупо.

Истичемо да је у две поменуте земље обухват осигурања ствари у домаћинству доста сличан, али уз битну разлику – британске полисе покривају и крађу, а не-

мачке само провалну крађу. То значи да у Немачкој лопов мора провалити у кућу како би захтев за надокнаду био прихваћен (Purvis, 2010, 36).

Међутим, британске полисе обухватају врло строга јемства као посебну установу права осигурања. Један од облика у коме се она јављају јесте јемство обећања осигураника према осигуравачу да нешто хоће или неће учинити, да ће испунити одређени услов, односно да неко чињенично стање постоји или не постоји. Јемство се мора безусловно извршити и саставни је део уговора о осигурању. Осигуравачима право да одбије одговорност и накнаду штете уколико дође до повреде јемства.

Примера ради, осигураник даје реч како је брава израђена према одређеном стандарду, како ће прозори бити затворени када станари нису код куће и слично. Уколико у кући није било никога када се крађа десила, а прозор је био отворен, осигуравајуће друштво неће измирити пуну накнаду. Британски осигуравачи ће исто повући покриће за кућу или стан када нису настањени више од 30 дана. Даље, станови и куће морају бити опремљени противпровалним алармима.

Осигурање ствари у домаћинству покрива штету не само за предмете док су у кући, него и када су привремено ван ње, на пример, у аутомобилу. С тога разлога настаје одистинска опасност од двоструког осигурања уколико збир свота на које је осигуран исти предмет од истих опасности за исто време и за интерес истог лица, независно код више осигуравача, прелази вредност осигуране имовине. Зато британска полиса осигурања ствари у домаћинству укључује одредбу о ограничењу одговорности која гласи отприлике овако: „Ако постоји било које друго осигурање с покрићем истог догађаја, нећемо бити одговорни за плаћања која превазилазе наш сразмерни део.”

Према неким мишљењима, тржиште осигурања ствари у домаћинству није довољно јавно, те друштва прибегавају обманама како би повећала приходе. Забележен је најмање један случај енглеске полисе по којој је за месец децембар повећана свота осигурања за 10 одсто (што, наравно, подразумева и раст премије). Образложење је гласило да се тада у кући налазе поклони и већа количина јела и пића због Божића. Повећање је исто зарачунавано за по месец дана пре и после склапања брака било ког члана породице који непрекидно живи у том дому.

Када је о Србији реч, једно од најмеродавнијих дела које је описивало домаће осигурање осамдесетих година прошлог века била је чувена књига „Осигурање и реосигурање.” У њој се, као посебна врста такозваних цивилних осигурања, помиње осигурање кућанства за које нису постојали засебни услови, него су се, на темељу склопљеног уговора, покривале све опасности које се односе на кућанство, то јест домаћинство, у разним врстама осигурања (Петрановић, 1984, 229). Као пресек стања на нашем тржишту деведесетих година може нам послужити својевремено изузетно тражени „Приручник за праксу у осигурању и реосигурању.” У њему већ запажамо постојање услова за осигурање ствари у домаћинству (ДДОР „Нови Сад”, 1996, 146-147).

Услови осигурања домаћинства које користе наши осигуравачи доживели су приличне промене током последњих десетак-петнаестак година. Данас је тежиште на спојеним условима којима се истовремено обухватају и зграде и ствари. Као новитет на домаћем тржишту, прве такве услове осигурања, под називом

Посебни услови за осигурање кућа и станова, донео је ДДОР 2008. године (ДДОР, 2020). Скраћени назив за њих јесте „Моја кућица”

Тржишни супарници ДДОР-а су доста брзо донели сличне услове. Тако „Дунав осигурање” примењује Посебне услове за комбиновано осигурање домаћинства, уз скраћени назив „Чувар куће”. „Винер штетише” има услове под истим називом (Посебни услови за комбиновано осигурање домаћинства), уз скраћено име „Винер дом.” „Ђенерали осигурање Србија” има услове под најсажетијим и најкраћим именом, Услови за осигурање домаћинства.

Значајно је истаћи како су наши осигурачи уз спојене услове осигурања углавном задржали и раздвојене услове осигурања ствари у домаћинству и осигурања стамбених зграда. Примера ради, „Винер штетише” купцима нуди пакет „мозаик”, који обухвата опште услове за осигурање имовине, услове за осигурање ствари у домаћинству, услове за осигурање кућа и станова у власништву физичких лица и услове за осигурање чланова домаћинства.

У Србији се осигурање домаћинства темељи на општим условима за осигурање имовине који обухватају основне одредбе на којима се заснива велики број уговора о осигурању. Уређивање садржине заштите општим условима доста је обухватно, идући до утврђивања појединости понашања уговорника (Компанија „Дунав осигурање”, 2020).

3. Предмет осигурања, осигуравајуће опасности и премија осигурања

Осигурање стамбених зграда подразумева осигурање грађевина које у потпуности или претежним делом служе у стамбене сврхе. Штите се зграде, односно куће и станови са њиховим саставним деловима и помоћним објектима. Прибор и опрема грађевине су осигурани када служе њеном одржавању или им је коришћење у вези са основном сврхом становања. Код зграда заједничког становања, уколико се осигурава стан као етажна својина, осигуран је припадајући удео осигураника у власништву заједничких састојака грађевине и њене опреме (ДДОР, 2020).

Осигурањем ствари у домаћинству обезбеђују се покретни предмети у осигураном стану у личном власништву осигураника и чланова његовог домаћинства, као и ствари које они користе по основу станарског или неког другог права, од бројних опасности које су готово једнаке опасностима из осигурања стамбених зграда. По правилу се осигурава целокупан садржај стана, укључујући ствари које служе за његово уређење и употребу, готов новац, уметничке предмете и збирке, личне исправе (Јовановић, 2018, 43).

Предмет осигурања су исто и одговорност према трећим лицима, рецимо, ако се гост повреди или његова имовина претрпи штету, те поврће, воће и грожђе који се гаје на окућници. Под окућницом се сматра земљиште око куће или уз њу, уз ограничавање највеће површине која може бити осигурана као окућница.

Покривене опасности у осигурању домаћинства су бројне. Код наших осигуравача деле се на основне пожарне ризике, изливање воде из инсталација, лом

стакла, поплаву и бујицу, лом инсталација и опреме, земљотрес, провалну крађу и разбојништво.

Висина премије зависи: од врсте градње грађевине и њене величине; од начина коришћења стана, односно куће (дужина ненастањености може утицати на одбијање осигуравајућег покрића); од опсега покрића (основни ризици, допунски ризици) и другог. Тако премија за стан повшине 60 м² за основне ризике, уз укључење крађе и одговорности, износи приближно 500-600 динара.

Говорећи уопштено о цени осигурања домаћинства, извесно је да ће она због замашних штета, те растућих трошкова грађевинских материјала и услуга у будућности само расти. Промене климе ће такво кретање додатно подстаћи. С друге стране, на тржишту је често шкртарење осигураника у погледу висине премије које захтева већи труд посредника и заступника приликом објашњавања и саветавања (Hammersen, 2021, 21).

Долазимо и до вечите приче о очекивањима становништва о државној помоћи. Наиме, токови штета јасно казују како ће се грађанство, посебно у земљама као што је наша, у све већој мери обраћати држави поводом тешких штетних догађаја, али је питање колико ће она моћи и колико уопште треба да помогне у условима када се заштита може обезбедити осигурањем домаћинства по сасвим прихватљивој цени.

Исправно размишљање гласи да је безбедан само онај ко унапред купи примерену полису. Да би премија осигурања и у будућности била прихватљива обема уговорним странама, мале штете би се у целини могле покривати осигураниковим самопридржајем, уз одобравање неколико степеника попушта за године без штета.

4. Надоградња осигуравајућих услуга

Пошто је уврежено осигурање домаћинства углавном добро познато, у наставку рада нешто више пажње биће посвећено његовој надоградњи која се јавља у различитим облицима, досежући и до осигурања лица припадника домаћинства.

4. 1. Осигурање заједничке имовине у стамбеним зградама

Предмет осигурања је имовина у стамбеним зградама која припада свима („Ђенерали осигурање Србија”, 2021):

1. темељи, подруми, заједничке просторије, ходници, степеништа, кров, фасада и слично;

2. подне, зидне и плафонске облоге грађевина;

3. стакла на вратима и прозорима грађевина;

4. разне уграђене инсталације и опрема;

5. лифтови и њихова опрема.

Ако се посебно уговори, предмет осигурања још може бити одговорност осигураника по основу поседовања предмета осигурања за материјалне штете нанете трећим лицима или њиховим стварима.

Предмет осигурања нису ствари које нису наведене у оквиру горепоменутих ставки, а посебно:

1. сваки објекат који није заједничка имовина стамбене зграде као јединствене грађевинске целине;

2. готов новац, хартије од вредности, накит, збирке, уметничка дела, драго камење, племенити метали, прави бисери и предмети од тих материјала, те друге драгоцености;

3. покретне ствари смештене у просторијама које сви користе (подрумима, шупама, гаражама, таваницама, праоницама рубља), осим у лифтовима уколико је уговорено покриће и за њих;

4. ствари намењене обављању занатске и друге делатности и

5. сателитске, телевизијске и друге антене изван затвореног простора.

По условима осигурања заједничке имовине у стамбеним зградама предмет осигурања није ни стручна одговорност управника стамбене заједнице, нити било која чисто новчана штета (штета нанета трећем лицу која није последица оштећења или уништења његових ствари нити повреде тела или нарушавања његовог здравља).

Основне осигуравајуће опасности су пожар, експлозија и удар грома. Посебно се може уговорити још низ опасности, од којих као посебност овог, надограђеног осигурања, издавајемо лом лифта и његове опреме, те настанак штете трећим лицима за коју је одговорна стамбена заједница.

4. 2. Осигурање ненастањених станова и породичних кућа за одмор

По овим условима, предмет осигурања могу бити (Компанија „Дунав осигурање”, 2019): ненастањене породичне стамбене зграде (куће за одмор и рекреацију), ненастањени станови и покретне ствари у њима, осим ствари које су по условима искључене (земљишта, усеви, возила, драгоцености, оружје и тако даље).

Осигурани су само предмети означени у полиси:

1) код осигурања грађевина и других непокретних ствари сматрају се обухваћеним сви делови грађевине, темељи и подрумски зидови, све уграђене инсталације, сва уграђена опрема;

2) код осигурања покретних ствари – ако у полиси предмети нису појединачно наведени, већ као скуп, сматра се да су осигуране све ствари које се налазе на месту осигурања а припадају осигураном скупу, као и оне које се накнадно у њега уносе, осим ствари које по условима не могу бити предмет осигурања.

Осигуране су само ствари које су својина осигураника и чланова његове уже породице који са њим живе у заједничком домаћинству. Ствари у подруму, на тавану, шупи или гаражи су покривене ако по својој вредности и намени могу бити смештене у тим просторијама (употребљавани предмети домаћинства, ствари домаћинства мање вредности, огрев и слично). Осигурањем су такође обухваћени: култиватор, моторна и ручна косачица за траву као и остали ситан пољопривредни алат, мала мешалица за бетон и други ситан алат и прибор, жица

са стубовима за винову лозу, шпалир за воће, стабла воћака у кругу дворишта, ограда, потпорни зидови, тротоари, поплочана дворишта.

Само ако је посебно уговорено и у полиси назначено, још могу бити осигурани чамци, грађевински материјал намењен за уградњу у осигурану грађевину, телевизијска, видео и аудио опрема, сунчане плоче и друго.

Од основних осигуравајућих опасности у осигурању ненастањених станова и породичних кућа за одмор издвајамо: провалну крађу, разбојништво, обичну крађу, тешку крађу (према Кривичном законнику Републике Србије), те обест или злу намеру трећих лица. Ако се посебно уговори и плати додатна премија, осигуравајућа заштита се може проширити на један или више допунских ризика.

4. 3. Хитне кућне поправке

Осигурањем су у хитним случајевима, 24 сата дневно, покривени долазак и рад стручних и овлашћених лица, највише до динарске противвредности од 200 евра по осигуравајућем случају; трошкови ситног потрошног материјала противвредности до 20 евра и издаци за привремени смештај и превоз противвредности до 500 евра ако је због штете привремено немогућ боравак у стамбеном простору (ДДОР, 2022а).

Овухваћене су следеће услуге: 1. водоинсталатерски радови (због квара или загушења на инсталацијама за воду и канализацију), 2. столарски радови (зарад штета, односно кварова на прозорима или вратима насталих због провале), 3. браварски послови (због губитка кључа од куће или стана), 4. стакларски радови, 5. зидарски и кровопокривачки захвати, 6. електричарски радови (услед квара на електричним инсталацијама), 7. радови у вези са уређајима за грејање (због квара), 8. радови у вези са клима уређајима (услед штете, односно квара на грађевини, без радова на спољним јединицама клима уређаја), 9. чишћење и сушење у случају изливања воде, поплаве или продирања отпадних вода у грађевину.

Током једне године трајања осигурања пружају се услуге за највише три не-одложна случаја.

4. 4. Кућна помоћ и нега

Уз хитне кућне поправке могу се уговорити кућно старање и нега. Осигурање обухвата (ДДОР, 2022б):

1. организацију и покриће трошкова кућне помоћи и неге након незгоде која захтева болничко лечење дуже од 24 сата, или након прелома костију, односно оштећења везивног ткива које спаја делове тела и органе (лигамената) – до четири сата дневно, највише шест недеља, до динарске противвредности од 1.000 евра по једном осигуравајућем случају. Заштита делује док се једно од та три ограничења прво не исцрпи.

2. телефонско психолошко саветовање после претрпљене незгоде;

3. организацију посете осигуранику и покриће трошкова смештаја у Србији за једног рођака у случају болничког лечења дужег од 72 сата услед настале незгоде – до три ноћења, највише до 600 евра по једном случају покривеном осигурањем.

Могу се осигурати пензионери до 85 година старости, као и грађани од навршених 60 до 85 година живота који немају својство пензионера. Осигурањем је обухваћен и супружник који живи у заједничком домаћинству са осигураником.

4. 5. Осигурање чланова домаћинства

Саставни део уговора о осигурању чини списак осигураних чланова домаћинства који морају потписати и уговарач и осигуравач и који мора бити приложен уз уговор о осигурању. Ако током трајања уговора дође до повећања броја чланова домаћинства који имају способност за осигурање, уговарач осигурања је обавезан да за сваког од њих одмах уговори заштиту за временски одсек од дана стицања својства члана домаћинства па до дана истека уговора о осигурању („Винер штетише осигурање”, 2021).

Осигурање чланова домаћинства обухвата две ставке: осигурање од последица несрећног случаја и осигурање за случај смрти као последице болести.

Осигурањем од последица несрећног случаја покривају се сви чланови једног домаћинства или сви чланови више домаћинстава, уз навођење имена и презимена осигураника. Припадником домаћинства се сматрају брачни друг, деца и остали чланови који имају пријављено пребивалиште на адреси назначеној у исправи о склопљеном осигурању. Домаћинством се сматра свака породица или друга заједница лица чији чланови станују скупа и скупа троше своје приходе. Особе које су привремено на стану у другом месту (на школовању, војна лица, лица на привременом раду и слично), исто се сматрају члановима домаћинства. Осигуравајућом заштитом могу бити обухваћени сви припадници домаћинства до навршених 75 година живота. Сва лица су осигурана без обзира на здравствено стање и општу радну способност. Али, лица млађа од 14 година и пословно неспособне особе нису покривене заштитом за случај смрти која наступи као последица несрећног случаја. Уколико члан домаћинства у току трајања осигурања наврши 14 година, одмах ће бити осигуран за случај смрти као последице незгоде.

Осигурање за случај смрти као последице болести се може закључити само ако се закључи и осигуравајућа заштита од последица несрећног случаја. Тада су сви чланови домаћинства подобни за осигурање осигурани и за случај смрти која је наступила као исход болести.

5. Продајни путеви

Осигурање домаћинства се продаје на два начина. Први је непосредна продаја из осигуравајућег друштва, где између осигуравача и осигураника не постоји трећа страна; други је посредна продаја, која укључује и остала лица.

1. Изравна продаја се може двојачко посматрати, па тако постоје непосредна продаја у ужем и у ширем смислу.

Чиста непосредна продаја, или непосредна продаја у ужем смислу, у најкраћем се може тумачити као продаја без осигуравачеве теренске службе. Такав вид продаје није нов (понуда путем писама, летака, огласи и одресци у новинама, огласи на радију, телевизији, мобилним телефонима), али је с развојем технике добио подстицаје, и то посебно путем осигурања телефоном, рачунарског осигурања и корисничких центара.

Изравна продаја осигуравајућих услуга намењена је тачно одређеним циљним групама, тамо где постоје бројни ризици и уврежена покрића, при чему је једна од грана код којих је остварен нарочити успех на тржишту управо осигурање домаћинства. Код сложених ризика овакав приступ није могућ. Недостаци непосредне продаје огледају се, такође, у смањеним изгледима за давање савета осигуранику, ограничењу на једноставније и масовне облике осигурања, а оградe постоје и код решавања одштетних захтева.

Непосредна продаја у ширем смислу обухвата и укључивање радника запослених у осигуравајућем друштву који продају полисе осигурања домаћинства из мреже пословница. Овакав, шири приступ непосредној продаји, уважава, рецимо, Удружење европских осигуравача у својим опсежним статистичким извештајима.

2. Посредна продаја подразумева да се између друштава за осигурање и осигураника појављују и трећа, правно независна лица, као што су искључиви заступници, заступници више друштава, посредници или предузећа из других делатности, попут банака.

Од средине осамдесетих година прошлог века у Западној Европи постоји банкарско осигурање које се касније, са више или мање успеха, проширило по целом свету. Банке су кренуле с продајом животних полиса везаних за њихове основне послове, постигавши ту и највеће успехе, што је сасвим разумљиво. Наредни корак је представљало укључивање у неживотно осигурање. У бројним западноевропским земљама најважнија грана неживотних послова која се продаје преко банке је управо осигурање домаћинства. У Србији су се банке такође појавиле као продавци полиса осигурања домаћинства (Жарковић, 2019, 160).

Пошто је тема овог рада савремено осигуравајуће покриће, можемо истаћи да се на светском тржишту у последње време све више говори о уграђеном, то јест уклопљеном осигурању као заштити коју предузећа која нису осигуравачи непосредно и једноставно, стопљено са својим производима или услугама, продају властитим купцима, уз примену напредне технологије и коришћење обиља података. Тако ће, примера ради, продавница намештаја уз свој основни производ странци на лицу места или даљински продати и осигурање домаћинства. Осигуравајућа друштва оваквим приступом теже повећању општег задовољства осигураника излазећи у сусрет њиховим, често сложеним потребама прилагођеним решењима (Stanczyk, 2021).

6. Одабрани показатељи осигурања домаћинства у србији

Бројчани показатељи којима ћемо приказати развојне токове и друга обележја осигурања домаћинства у нашој земљи су: број осигурања, премија осигурања,

гурања, број и износ обрачунатих штета, стопе штета. У обзир је узето петогодишње раздобље уз последње објављене годишње податке – 2016-2020. година.

Табела, бр. 1: Број осигурања домаћинстава у Србији

2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
257.549	267.069	301.188	460.749	353.768

Извор: Народна банка Србије, https://www.nbs.rs/export/sites/NBS_site/documents/osiguranje/godisnji/god_T1_2020.pdf.

Број осигурања домаћинстава у Србији је током истраживаног петогодишњег одсека растао из године у годину, да би 2019. доживео врхунац. Године 2020. овај број је пао готово за четвртину, што је очигледно била последица дејства пандемије вируса корона. Од важности је напоменути да је, према последњем попису, у нашој земљи постојало око 2,5 милиона домаћинстава (Републички завод за статистику, 2011).

Табела, бр. 2: Премија осигурања домаћинстава у Србији

000 динара

2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
910.664	935.115	976.484	1.007.5099	1.046.202

Извор: Народна банка Србије, https://www.nbs.rs/export/sites/NBS_site/documents/osiguranje/godisnji/god_T1_2020.pdf.

Кад је реч о кретању премије, она је из године у годину непрекидно расла. Овакав ток је такође запажен у коронској години, уз увећање од непуних 4 одсто. Раст премије и у 2020. години последица је, на првом месту, пораста свести људи о неопходности заштите и посебних понуда са којима су осигуравачи излазили на тржиште.

Једно од обележја осигурања домаћинства је сразмерно мала премија у поређењу с бројем полиса. На то упућује податак да последње посматране, 2020. године, та врста осигурања учествује са 6,9 одсто у броју осигурања, а са свега 1,2 одсто у премији неживотних осигурања у Србији.

Табела, бр. 3: Број обрачунатих штета у осигурању домаћинстава у Србији

2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
10.058	9.536	9.453	9.378	8.896

Извор: Народна банка Србије, https://www.nbs.rs/export/sites/NBS_site/documents/osiguranje/godisnji/god_T2_2020.pdf.

Као што је добро познато, настанак штета је, у највећој мери, одређен остварењем разноврсних опасности као остваривих, будућих, неизвесних догађаја који не зависе од воље осигураника, већ су случајни, повређујући целовитост имовине или личности и наносећи им штету (Жарковић, 2015, 29-30). Управо због таквих обележја опасности десило се да је највећи број обрачунатих штета настао у години у којој је склопљен најмањи број осигурања.

Табела, бр. 4: Износ обрачунатих штета у осигурању домаћинства у Србији
000 динара

2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
230.468	240.829	226.166	227.918	258.522

Извор: Народна банка Србије, https://www.nbs.rs/export/sites/NBS_site/documents/osiguranje/godisnji/god_T2_2020.pdf.

Број штета је само један од показатеља који се морају уважити када се испитују последице остварења опасности. Други је, наравно, висина обрачунатих штета, јер се може десити да у години са пуно штета оне у највећем делу буду ситне, а у години са мало штета у највећем делу буду крупне. Подаци за нашу земљу указују да је током 2020, као године са највећом премијом осигурања домаћинства, обрачунат и највећи износ штета.

Табела, бр. 5: Стопе штета у осигурању домаћинства у Србији
у процентима

2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
40,2	41,0	36,7	36,4	39,6

Извор: сопствени прорачун на основу података Народне банке Србије, https://www.nbs.rs/export/sites/NBS_site/documents/osiguranje/godisnji/god_T1_2020.pdf и https://www.nbs.rs/export/sites/NBS_site/documents/osiguranje/godisnji/god_T2_2020.pdf.

Табела, бр. 6: Стопе штета у неживотном осигурању у Србији
у процентима

2016.	2017.	2018.	2019.	2020.
55,9	54,1	53,7	66,8	59,2

Извор: сопствени прорачун на основу података Народне банке Србије, https://www.nbs.rs/export/sites/NBS_site/documents/osiguranje/godisnji/god_T1_2020.pdf и https://www.nbs.rs/export/sites/NBS_site/documents/osiguranje/godisnji/god_T2_2020.pdf.

Стопа штета, то јест технички резултат, обрачуната је као количник износа обрачунатих штета и техничке премије. Што је количник нижи, то је стопа штета повољнија. Осигуравач тежи ка дугорочном циљу да му стопа штета не премашује 70 посто како би имао простора да након одбитка трошкова осигуравања оствари добитак, при чему се узима у обзир и доходак од улагања.

Из наведених података се да закључити, прво, како је осигурање домаћинства изузетно уносан посао. Други закључак који се може извести јесте да је стопа штета у осигурању домаћинства у Србији осетно нижа него просечна стопа за све неживотне послове у целини.

Од значаја је посматрати и сједињену стопу која се добија тако што се саберу издаци за штете и трошкови осигуравања па поделе с премијом осигурања. Чим показатељ премаши границу од 100 одсто, осигуравајуће друштво бележи губи-

так из осигурања. Сједињена стопа не узима у обзир приносе од улагања који се остварују на новчаном тржишту, чиме се исказује коначни пословни учинак (Жарковић, 2013, 512). Народна банка Србије не објављује податке о сједињеним стопама, али се већ из стопе штета, као њеног кључног дела, може с великом вероватноћом претпоставити да је тај показатељ у осигурању домаћинства у Србији свакако знатно испод 100 посто.

Да је остваривање опасности у осигурању крајње непредвидиво, запажа се и након великих поплава у Западној Европи из средине 2021. године које су нарочито тешко погодиле немачке осигураваче стамбених зграда, погоршавајући им сједињену стопу за процењених десетак постотних поена, поново их доводећи у губитак (VW-Redaktion, 2021a; Lier, 2021, 80).

Да ли су разорне поплаве и у Србији током маја 2014. године утицале на учинак из осигурања домаћинства? Најтеже је био погођен Обреновац. Установљено је како је 90 одсто тога насеља од око 8.700 становника било потопљено (Wikipedia, 2014). Израчунате стопе штета за временски одсек 2013–2015. година (30,0%, 55,2% и 34,2%) заиста показују да је у поплавној години показатељ погоршан, али је и даље био унутар границе прихватљивости.

7. Даљи правци развоја осигурања домаћинства у нас и у свету

Уколико у жижу ставимо очекиване правце даљег развоја осигурања домаћинства, можемо претпоставити да ће се он првенствено тицати проширења обухвата. Наводимо примере који би могли доћи у обзир на нашем тржишту:

- покриће издатака за нужни смештај чланова домаћинства, односно кућних љубимаца када не могу боравити у стану који се оправља после осигуравајућег случаја;

- одрицање од одредбе о пару и гарнитуре па би се, дође ли до губитка или оштећења саставног дела пара или неког од више предмета исте намене који чине целину ствари у домаћинству, осигуравачева обавеза тицала вредности целог пара или гарнитуре, а не само уништеног дела;

- проширење обухвата на више личних ствари када се привремено износе изван куће, као што су преносни рачунари или мобилни телефони, односно на све ствари које се налазе у домаћинству;

- покриће сајбер ризика, и то превасходно сопствених, новчаних штета, а можда и одговорности према трећим лицима којој неко може бити изложен због радњи, односно поступака у дигиталном свету;

- увођење осигурања правне заштите, као сразмерно нове врсте осигурања на тржишту Србији, и то за све чланове породице;

- ослобађање од плаћања премије због губитка запослења до највише шест месеци или године дана.

Једно од становишта будућег развоја је неизоставно и питање обавезности осигурања домаћинства. На то у растућој мери утичу климатске промене уз растући обим природних непогода. Штете од олујног циклона „Бернд” и поплава

које су задесиле делове Западне Европе половином 2021. године спадају међу најразорније природне догађаје свих времена у том делу света. Процене висине надокнада из осигурања неколико пута су повећаване.

Према подацима Удружења немачких осигураваача, штете ће тамошње осигуравааче стајати приближно седам милијарди евра. Од тога износа око шест и по милијарди евра отпада на осигурање стамбених зграда, осигурање ствари у домаћинству и осигурање привредних погона. Штете на моторним возилима ће достићи око 450 милиона евра. Од око 250.000 осигуравајућих случајева, 200.000 се тиче стамбених зграда, ствари у домаћинству и привредних јединица. У питању је најтежи разорни догађај свих времена који су природне силе проузроковале у Немачкој (VW-Redaktion, 2021a).

Какве су последице оваквих огромних штета од природних непогода? Прва је свакако раст тражње за одговарајућим полисама, како код постојећих тако и код нових осигураника. Кретања нису нова, она су већ пратила слична догађања. Али, занимљиво је да чак и на високоразвијеним западним тржиштима осигурања, где је висока свест о потреби закључења полиса, разорне штете само привремено утичу на повећање потражње. Искуства казују како се након пола године она враћа у ранији оквир.

Оно што јесте ново је распламсавање расправа о увођењу обавезног осигурања од природних непогода. Као и увек, снажни су разлози које износе како заговорници тако и противници. Према мишљењима признатих стручњака, принудно осигурање од природних непогода, као опасности које се такође покривају осигурањем домаћинства, имало би смисла само као део општег приступа уређењу земљишта, планирању градње и примени мера заштите, а никако само као издвојени корак (VW-Redaktion, 2021c).

Неки се позивају на искуства Швајцарске која има такво обавезно осигурање, али истовремено и јасне смернице за градњу, уз такозване црвене области у којима се не сме градити. Стање у Немачкој, да не помињемо Србију, далеко је од стања у Швајцарској. Немци, додуше, имају закон којим је забрањено да се у плавним подручјима зидају зграде, међутим њиме су набројани и многи изузеци чиме се забрана знатно ублажава (VW-Redaktion, 2021b). Све до 1994. у Немачкој је постојало обавезно осигурање од пожара за власнике некретнина. Отада се сматра да његово поновно увођење не би било право решење (Hammersen, 2021, 20).

У очекиване правце даљег развоја осигурања домаћинства још спада, свакако, примена савремене технологије у спречавању и сузбијању штета, за шта наводимо два примера. Осигуравајуће друштво „Провинцијал” (Provincial) у Билефелду, Немачка, у сарадњи са берлинским истраживачким институтом „Фраунхофер фокус” (*FraunhoferFokus*), је у већ постојећем примењеном програму за праћење временских услова, развило додатни део којим се указује на опасности од провале у крају корисниковог становања. То се чини у сарадњи с полицијом пружањем обавештења осигураницима о ранијим крађама, као и проценама нових опасности. На мапи града се могу видети учртана места претходно извршених злодела, без могућности да се дознају тачне адресе (VW-Redaktion, 2021e).

Чувени фрижидер са интернетским прикључком који сам наручује недостајуће намирнице још дуго неће постати уобичајеност ни у развијеним земљама. Ипак, такозвана „паметна кућа”, са техничким помагалима попут сензора, даљински управљаних мотора или камера, већ данас има штошта да понуди у областима удобности, уштеда енергије и безбедности. Управљање кућним светлима, вратима, прозорима, грејањем је умрежено по ценама које се мере стотинама евра па и више. Ко толико издваја, може уштедети на осигурању, јер решења паметне куће помажу да се штете, као што су оне од воде, избегну. На пример, јављач штета од воде ће послати одговарајућу поруку на мобилни телефон како би се смањило или избегло њено изливање. У Немачкој се у просеку осигуравачима дневно пријављује око 3.500 таквих штета (Gorr, 2021d, 8).

8. Закључак

Из истраживања спроведеног у овоме раду закључујемо како је осигурање домаћинства један од најзначајнијих видова покрића појединаца, власника, односно корисника кућа и станова. Њиме се превасходно штити имовина – станови, куће и ствари у домаћинству од најразличитијих опасности. Ова врста осигуравајућег покрића је изузетно обухватна, подразумевајући како основне, тако и додатне ризике. Уз њих постоје и нарочити облици који се могу сматрати својеврсном надоградњом осигуравајућих услуга чији се број с временом и даљим развитком понуде непрекидно шири. Сасвим је разумљиво што по појединим земљама постоје разлике у начину спровођења осигурања стамбених зграда и осигурања ствари у домаћинству.

Заштиту која се прибавља осигурањем домаћинства треба, у крајњем случају, посматрати и као део сопственог збрињавања за старост. Колика је њена важност истосе види из чињенице да банке приликом одобравања зајмова траже на увид полису осигурања домаћинства. К томе, услед климатских промена и технолошког напретка настају нове опасности које чине готово неизоставним закључење овакве полисе осигурања. С протеком времена, промене климе и незадрживи технолошки развој све више ће утицати на кретања у осигурању домаћинства.

Нажалост многи корисници, односно сопственици станова и даље потцењују деловање разних штетних догађаја. Тако је у многим земљама, па и развијеним, али и код нас. Процењује се да је у Србији само око 15-20 одсто домаћинстава обухваћено овом заштитом. Пре свега је на осигуравајућим друштвима, али и другим тржишним учесницима, као што су посредници и заступници осигурања, да још више пораде на изградњи свести и објашњавању нужности заштите коју савремено осигурање домаћинства пружа.

Nebojsa Zarkovic, PhD

Professor, University Business Academy in Novi Sad, Serbia

Contemporary household insurance

Review scientific paper

Summary

As it is well known, household insurance consists of two parts - residential building insurance and household contents insurance. They are usually packaged and sold as one insurance product which is the case in Serbia as well. Whereas buildings insurance covers the house itself and its fixtures and fittings, contents insurance covers the things in the home that the insured would be able to take with him if he moved. The latter covers not only damage to personal belongings in the home, but also to objects that are temporarily outside of it: in car, for example. Household insurance could be classified as domestic property insurance, as opposed to commercial and industrial types of business. A standard household policy will cover damage by fire, explosion, storm, flood, earthquake, demonstrations, burglary, vandalism, falling aircraft, the escape of water, subsidence or heave, etc. The insurance of households can also include loss of rent and the cost of alternative accommodation if the building is made uninhabitable by an insured peril. In addition, there will probably be a liability section to the policy, providing the insured with cover should, for example, a visitor injure himself or suffer damage to his property. Along with the standard cover, there are some subtypes which may be considered as a special addition to customary insurance services. Their number will probably increase over the time. Portfolio of home policies traditionally provide good business for insurance companies either in this country or abroad, being large in number and well-balanced. Climatic change is, however, a hazard that has increased the natural catastrophe risk. Storms and flood can result in accumulation of losses. The technological progress will also substantially affect the household insurance. Unfortunately, a lot of home owners still underestimate the effect of various occurrences. The same goes for many countries including Serbia. It is estimated that only 15-20 per cent of the Serbian households are covered by this type of protection. First of all it is the duty of the insurers, along with other market participants such as brokers and agents, to engage themselves more actively in building insurance awareness and providing household insurance solutions tailored to the needs of the insureds.

Key words: household insurance, residential buildings insurance, household contents insurance, insurance distribution channels, modern technology and insurance

ЛИТЕРАТУРА (REFERENCES)

„Винер штетише осигурање”. (2021). *Услови за осигурање чланова домаћинства*, Београд.

- VW-Redaktion. (2021a). *Erneute Korrektur: "Bernd" kostet Versicherer noch mehr als gedacht*, доступно на: <https://versicherungswirtschaft-heute.de/maerkte-und-vertrieb/2021-08-26/erneute-korrektur-bernd-kostet-versicherer-noch-mehr-als-gedacht/>, 26. 8. 2021.
- VW-Redaktion. (2021b). *GDV-Schadenexperte Hauner: "Katastrophen führen dazu, dass die Anfragen zunehmen"*, доступно на: <https://versicherungswirtschaft-heute.de/politik-und-regulierung/2021-08-10/gdv-schadenexperte-hauner-katastrophen-fuehren-dazu-dass-die-anfragen-zunehmen/>, 26. 8. 2021.
- VW-Redaktion. (2021c). *Angst vor Hochwasser lässt Elementarschutznachfrage steigen*, доступно на: <https://versicherungswirtschaft-heute.de/politik-und-regulierung/2021-07-26/angst-vor-hochwasser-laesst-elementarschutznachfrage-steigen/>, 26. 7. 2021.
- VW-Redaktion. (2021d). *Hochwasser: Moodys prophezeit heftigen Combined-Ratio-Anstieg und Probleme im Zukunftsgeschäft*, доступно на: <https://versicherungswirtschaft-heute.de/maerkte-und-vertrieb/2021-07-23/hochwasser-moody-prophezeit-heftigen-combined-ratio-anstieg-und-probleme-im-zukunftsgeschaeft/>, 23. 7. 2021.
- VW-Redaktion. (2021e). *Provinzial-App bannt Einbrecher*, доступно на: <https://versicherungswirtschaft-heute.de/politik-und-regulierung/2020-11-27/provinzial-app-bannt-einbrecher/>, 27. 11. 2020.
- Wikipedia. (2014). *Поїлаве на Балкану*, доступно на: https://sr.wikipedia.org/sr-ec/Поплаве_на_Балкану_2014, 14. 12. 2021.
- Gorr, D. (2021a). Smartabgesichert, *Der Vermittler*, Mai, 8–9.
- Gorr, D. (2021b). „Kein Kundewürdeauf die Idee kommen, dass zur Regulierung eines Leitungswasserschadens zwei Versicherungen notwendig sind“, *Der Vermittler*, April, 18–19.
- ДДОР. (2022a). *Двадесетичейворосайне хиїне куїне йойравке*, доступно на: <https://www.ddor.rs/stanovnistvo-proizvodi/24h-hitne-kucne-popravke-kucna-nega/>, Нови Сад, 5. 1. 2022.
- ДДОР. (2022b). *Куїна йомоћ и неїа*, доступно на: <https://www.ddor.rs/stanovnistvo-proizvodi/24h-hitne-kucne-popravke-kucna-nega/>, 5. 1. 2022.
- ДДОР. (2020). *Поседни услови за осіурање кућа и сїанова*, Нови Сад.
- ДДОР „Нови Сад“. (1996). Ацин, Ђ., Цвејић, Ђ. (уредници): *Приручник за йраксу у осіурању и реосіурању*, Нови Сад: Финансинг центар.
- „Бенерали осіурање Србија“. (2021). *Услови за осіурање заједничке имовине у сїамбеним зїрадама*, Београд.
- Жарковић, Н. (2019). „Банка као продајни пут осіуравајућих услуга“ у: Јовановић, С., Марано, П. (уредници): *Право и йракса осіурања – йекућа йиїања и дудући изазови* (156–170). Београд: Удружење за право осіурања Србије и Удружење осіуравача Србије.
- Жарковић, Н. (2015). *Основи осіурања* (друго издање), Бар: Факултет за пословни менаџмент Бар.
- Жарковић, Н. (2013). *Појмовник осіурања*, Нови Сад: Сконтто.
- Јовановић, С. (2018). „Неки аспекти осіурања збирки и драгоцених предмета у домаћинству“, *Евројска ревиза за йраво осіурања*, 17(3), 41–48.
- Компанија „Дунав осіурање“. (2020). *Ойиїији услови за осіурање имовине*, Београд.
- Компанија „Дунав осіурање“. (2019). *Поседни услови за осіурање ненасїањених сїанова и йорочичних кућа за одмор и рекреацију*, Београд.
- Lemberg, J., Luksch, A. (2020a). *Wohngebäudeversicherung* (2. Auflage), Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.
- Lemberg, J., Luksch, A. (2020b). *Hausratversicherung* (2. Auflage), Karlsruhe: Verlag Versicherungswirtschaft.

- Lier, M. (2021). Ein Schritt zurück, *Versicherungswirtschaft*, Oktober, 80–82.
- Петрановић, В. (1984). *Осијурање и реосијурање*, Загреб: Информатор.
- Purvis, K. (2010). *English insurance texts*, Karlsruhe:Verlag Versicherungswirtschaft.
- Републички завод за статистику (2011). *Попис сјановништва, домаћинштва и сјанова, Попис 2011*, доступно на: <https://www.stat.gov.rs/sr-latn/oblasti/popis/popis-2011/>, 6. 1. 2022.
- Stanczyk, M. (2021). *Bittersüßes Milliardengeschäft: Was steckt hinter dem Hype um eingebettete Versicherungen und wo lauern Gefahren?*, доступно на: <https://versicherungswirtschaft-heute.de/schlaglicht/2021-09-20/bittersuesses-milliardengeschaeft-was-steckt-hinter-dem-hype-um-eingebettete-versicherungen-und-wo-lauern-gefahren/>, 20. 9. 2021.
- Hammersen, S. (2021). „In seltensten Fällen sollte sich der Kunde für eine geringere Absicherung nur aufgrund des Preises entscheiden“, *Der Vermittler*, Oktober, 20–21.