

SVEUČILIŠTE U RIJECI
EKONOMSKI FAKULTET U RIJECI
RIJEKA

POSLIJEDIPLOMSKI ZNANSTVENI STUDIJ
MENADŽMENT

**ELEKTRONIČKO POSLOVANJE –
ČIMBENIK RACIONALIZACIJE
POSLOVANJA OSIGURAVATELJA
U REPUBLICI HRVATSKOJ**

ZNANSTVENI MAGISTARSKI RAD

Rijeka, veljača 2010.

PODACI I INFORMACIJE O MAGISTRANDU

1. **Ime i prezime:** Edvard Tijan
2. **Datum, mjesto rođenja i JMBG:** 13. travnja 1972., Rijeka, 1304972360026
3. **Naziv završenog fakulteta i godina diplomiranja:** Pomorski fakultet Sveučilišta u Rijeci, 2003.

INFORMACIJE O ZNANSTVENOM MAGISTARSKOM RADU

1. **Naziv poslijediplomskoga znanstvenoga magistarskog studija:** Menadžment
2. **Naslov znanstvenoga magistarskog rada:** Elektroničko poslovanje – čimbenik racionalizacije poslovanja osiguravatelja u Republici Hrvatskoj
3. **Fakultet na kojem je rad obranjen:** Ekonomski fakultet Sveučilišta u Rijeci

POVJERENSTVA, OCJENA I OBRANA ZNANSTVENOGA MAGISTARSKOG RADA

1. **Datum prijave znanstvenoga magistarskog rada:** 21. svibnja 2007.
2. **Datum sjednice fakultetskog vijeća na kojem je imenovano povjerenstvo za ocjenu podobnosti magistranda i pogodnosti teme znanstvenoga magistarskog rada:**
3. **Povjerenstvo za ocjenu teme i podobnosti magistranda i pogodnosti teme znanstvenoga magistarskog rada:**
 - 1) Red. prof. dr. sc. Marina Čičin-Šain, predsjednica
 - 2) Red. prof. dr. sc. Ratko Zelenika, član
 - 3) Red. prof. dr. sc. Ivan Frančišković, član
 4. **Mentorica:** Red. prof. dr. sc. Marina Čičin-Šain
5. **Povjerenstvo za ocjenu znanstvenoga magistarskog rada:**
6. **Povjerenstvo za obranu znanstvenoga magistarskog rada:**
7. **Datum obrane:**
8. **Datum promocije magistranda:**

KAZALO

Stranica

PREDGOVOR.....	II
SAŽETAK.....	III
SUMMARY	IV
KAZALO	V
1. UVOD.....	1
1.1. PROBLEM, PREDMET I OBJEKT ISTRAŽIVANJA	1
1.2. ZNANSTVENA HIPOTEZA I POMOĆNE HIPOTEZE	3
1.3. SVRHA I CILJEVI ISTRAŽIVANJA.....	4
1.4. OCJENA DOSADAŠNJIH ISTRAŽIVANJA	5
1.5. ZNANSTVENE METODE.....	6
1.6. STRUKTURA RADA	6
2. TEORIJSKE ODREDNICE ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA.....	8
2.1. POJAM I DEFINICIJA ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA	8
2.2. RAZVOJ ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA.....	9
2.2.1. Umrežena računala i elektronička razmjena podataka.....	9
2.2.2. Razvoj Interneta	11
2.3. VRSTE ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA	13
2.4. POSLOVNI MODELI U ELEKTRONIČKOM POSLOVANJU	16
2.5. ELEKTRONIČKI MARKETING	22
3. SPECIFIČNOSTI OSIGURANJA I ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA U OSIGURANJU	25
3.1. POJAM I DEFINICIJA OSIGURANJA.....	25
3.2. STRUKTURA TRŽIŠTA OSIGURANJA	26
3.3. VRSTE OSIGURANJA.....	27
3.3.1. Klasificiranje osiguranja	27
3.3.2. Neživotna osiguranja.....	28
3.3.3. Životna osiguranja.....	28
3.4. UPRAVLJANJE OSIGURANJEM	29
3.5. ULOGA INFORMACIJSKIH TEHNOLOGIJA U OSIGURAVAJUĆIM DRUŠTVIMA	31
3.6. POTREBNA INFRASTRUKTURA ZA ELEKTRONIČKO POSLOVANJE U OSIGURAVAJUĆIM DRUŠTVIMA	32
3.7. DETERMINIRANJE SPREMNOSTI ZA IMPLEMENTACIJU ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA U OSIGURAVAJUĆIM DRUŠTVIMA ...	36
3.8. UTJECAJ ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA NA RAZVOJ OSIGURAVAJUĆEG DRUŠTVA.....	37
3.8.1. Tradicionalni načini poslovanja osiguravatelja.....	37

3.8.2. Poslovanje osiguravatelja temeljeno na informacijskim tehnologijama	40
3.9. PREDNOSTI I NEDOSTACI ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA U OSIGURAVAJUĆIM DRUŠTVIMA	43
3.10. SIGURNOST KAO KLJUČNI ČIMBENIK U ELEKTRONIČKOM POSLOVANJU	44
3.11. PRAVNO REGULIRANJE ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA.....	46
4. ANALIZA I OCJENA STUPNJA RAZVIJENOSTI DJELATNOSTI OSIGURANJA U HRVATSKOJ	49
4.1. RAZVOJ OSIGURAVATELJNE DJELATNOSTI U HRVATSKOJ	49
4.2. AKTUALNO STANJE U DJELATNOSTI OSIGURANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ	51
4.3. TRENDOWI RAZVOJA OSIGURANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ	56
4.4. DJELATNOST OSIGURANJA U EUROPI I U SVIJETU	57
5. ELEKTRONIČKO POSLOVANJE U FUNKCIJI RACIONALIZACIJE POSLOVANJA OSIGURAVATELJA U REPUBLICI HRVATSKOJ	59
5.1. ANALIZA I OCJENA PRIMJENE ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA U REPUBLICI HRVATSKOJ.....	59
5.2. ANALIZA I OCJENA ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA OSIGURAVATELJA U REPUBLICI HRVATSKOJ	61
5.2.1. Svrha i ciljevi istraživanja.....	61
5.2.2. Metodologija istraživanja.....	61
5.3. PRIKAZ I INTERPRETACIJA REZULTATA ISTRAŽIVANJA - POZNAVANJE I RAZMJERI PRIMJENE ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA KOD OSIGURAVATELJA U REPUBLICI HRVATSKOJ	65
6. PRIJEDLOG MODELA ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA KAO ČIMBENIKA RACIONALIZACIJE POSLOVANJA OSIGURAVATELJA U REPUBLICI HRVATSKOJ.....	113
6.1. FAZE UVOĐENJA INTERNETA U POSLOVANJE OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA	113
6.2. TEMELJNI ELEMENTI MODELA ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA	115
6.2.1. Važnije odrednice modela elektroničkog poslovanja	115
6.2.2. Prva razina funkcionalnosti modela - razina eksternih komunikacija	117
6.2.3. Druga razina funkcionalnosti modela - razina internih komunikacija	118
6.2.4. Treća razina funkcionalnosti modela - razina elektroničke razmjene podataka i elektroničke trgovine	118
6.2.5. Četvrta razina funkcionalnosti modela - razina elektroničkog poslovanja	119
6.2.6. Peta razina funkcionalnosti modela - razina inteligentnog elektroničkog poslovanja	119
6.2.7. Šesta razina funkcionalnosti modela - razina virtualnog osiguravajućeg društva	120
6.3. VREDNOVANJE ELEMENATA MODELA ELEKTRONIČKOGA POSLOVANJA U FUNKCIJI RACIONALIZACIJE POSLOVANJA OSIGURAVATELJA U REPUBLICI HRVATSKOJ	122

6.4. ANALIZA ANKETIRANIH OSIGURAVAJUĆIH DRUŠTAVA TEMELJEM POSTAVLJENOG MODELA	123
6.5. PRIJEDLOG AKTIVNOSTI ZA IMPLEMETACIJU VIŠIH RAZINA MODELA ELEKTRONIČKOG POSLOVANJA	131
6.5.1. Aktivnosti osiguravatelja	131
6.5.2. Aktivnosti osiguranika	134
6.5.3. Aktivnosti posrednika u osiguravateljnoj industriji	134
6.5.4. Aktivnosti ostalih sudionika u osiguravateljnoj industriji	134
7. ZAKLJUČAK.....	135
LITERATURA	145
POPIS TABLICA.....	150
POPIS GRAFIKONA	151
POPIS SHEMA	155
POPIS PRIMJERA.....	156
POPIS PRILOGA	157
PRILOG 1: Anketni upitnik poslan osiguravajućim društvima	158
PRILOG 2: Popratni dopis poslan osiguravajućim društvima	164