

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Sveučilišni specijalistički studij *Marketing posebnih područja*

Antonija Rafaj Bazina

**IDENTIFIKACIJA KLJUČNIH MARKETINŠKIH
ELEMENATA U DONOŠENJU ODLUKA KORISNIKA
MIROVINSKOG OSIGURANJA**

Specijalistički rad sveučilišnog specijalističkog studija

Osijek, 2024

Sveučilište Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku

Ekonomski fakultet u Osijeku

Sveučilišni specijalistički studij *Marketing posebnih područja*

Antonija Rafaj Bazina

**IDENTIFIKACIJA KLJUČNIH MARKETINŠKIH
ELEMENATA U DONOŠENJU ODLUKA KORISNIKA
MIROVINSKOG OSIGURANJA**

Specijalistički rad sveučilišnog specijalističkog studija

JMBAG: 1351

e-mail: rafaj.antonija@gmail.com

Mentor: izv. prof. dr. sc. Ivan Kelić

Osijek, 2024

Josip Juraj Strossmayer University of Osijek

Faculty of Economics and Business in Osijek

University Specialist Study Marketing of special areas

Antonija Rafaj Bazina

**IDENTIFICATION OF KEY MARKETING ELEMENTS IN
PENSION INSURANCE USER DECISION MAKING**

Final paper

Osijek, 2024

IZJAVA

O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI, PRAVU PRIJENOSA INTELEKTUALNOG VLASNIŠTVA, SUGLASNOSTI ZA OBJAVU U INSTITUCIJSKIM REPOZITORIJIMA I ISTOVJETNOSTI DIGITALNE I TISKANE VERZIJE RADA

1. Kojom izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je specijalistički (navesti vrstu rada: završni/diplomski/specijalistički/doktorski) rad isključivo rezultat osobnoga rada koji se temelji na vlastitim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu. Potvrđujem poštivanje nepovredivosti autorstva te točno citiranje radova drugih autora i referiranje na njih.
2. Kojom izjavljujem da je Ekonomski fakultet u Osijeku, bez naknade u vremenski i teritorijalno neograničenom opsegu, nositelj svih prava intelektualnoga vlasništva u odnosu na navedeni rad pod licencom *Creative Commons Imenovanje – Nekomercijalno – Dijeli pod istim uvjetima 3.0 Hrvatska*. 
3. Kojom izjavljujem da sam suglasan/suglasna trajnom pohranjivanju i objavljivanju moga rada u Institucijskom digitalnom repozitoriju Ekonomskoga fakulteta u Osijeku, Repozitoriju Sveučilišta Josipa Jurja Strossmayera u Osijeku te javno dostupnom Repozitoriju Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu (u skladu s odredbama Zakona o visokom obrazovanju i znanstvenoj djelatnosti, NN 119/2022).
4. Izjavljujem da sam autor/autorica predanog rada i da je sadržaj predane elektroničke datoteke u potpunosti istovjetan s dovršenom tiskanom verzijom rada predanom u svrhu obrane istog.

Ime i prezime studenta/studentice: Antonija Rafaj Bazina

JMBAG: 1351

OIB: 54373389277

e-mail za kontakt: rafaj.antonija@gmail.com

Naziv studija: Sveučilišni specijalistički studij Marketing posebnih područja

Naslov rada: IDENTIFIKACIJA KLJUČNIH MARKETINŠKIH ELEMENATA U
DONOŠENJU ODLUKA KORISNIKA MIROVINSKOG OSIGURANJA

Mentor/mentorica rada: izv. prof. dr. sc. Ivan Kelić

U Osijeku, 15.04.2024. godine

Potpis Antonija Rafaj Bazina

SAŽETAK

Veliki broj ljudi u Hrvatskoj izražava zabrinutost da mirovina isplaćena iz državnog proračuna neće biti dovoljna za dostojan život. Iako su mnogi svjesni izazova, veliki broj osiguranika nema dovoljno informacija o mogućnostima dodatne štednje. Osiguranici koji se aktivno bave planiranjem svoje mirovinske budućnosti i ulažu u dobrovoljne mirovinske fondove često se osjećaju sigurnije. Međutim, informiranost o ovim opcijama varira, a mnogi ne prepoznaju važnost započinjanja štednje što ranije. Edukacija i informiranje o dostupnim mogućnostima ključne su za poboljšanje financijske sigurnosti umirovljenika. Ovaj rad obuhvaća odrednice koje oblikuju ponašanje potrošača u kontekstu mirovinskog osiguranja, fokus je na razumijevanju procesa donošenja odluka i preferencija ulagača. Ispitivanjem temeljnih pokretača ponašanja potrošača, ovaj rad ima za cilj pružiti vrijedne uvide pružateljima mirovinskog osiguranja, kreatorima politika i istraživačima, omogućujući im da povećaju angažman potrošača i optimiziraju ishode planiranja mirovine. Primarno istraživanje provelo se s namjerom provedbe kvantitativne analize podataka prikupljenih distribucijom online upitnika te dubinskim istraživanjem na uzorku osoba koji planiraju mirovinu u idućih deset godina. Rezultati istraživanja trebaju dati uvid u ključne čimbenike koji utječu na ponašanje potrošača u mirovinskom osiguranju, uključujući promatrane varijable: percepciju rizika, financijsku pismenost, povjerenje te utjecaj društvenih i psiholoških utjecaja. Implikacije ovih nalaza usmjerit će preporuke za poboljšanje komunikacijskih strategija, razvoj personaliziranih opcija osiguranja i poticanje većeg angažmana potrošača unutar sektora mirovinskog osiguranja.

Ključne riječi: ponašanje potrošača, mirovinsko osiguranje, korisnici mirovinskog sustava, financijska pismenost, mirovinska pismenost

ABSTRACT

A large number of people in Croatia express concern that the pension paid from the state budget will not be enough for a dignified life. Although many are aware of the challenges, a large number of insured persons do not have enough information about the possibilities of additional savings. Insureds who actively plan their retirement future and invest in voluntary pension funds often feel more secure. However, awareness of these options varies, and many do not recognize the importance of starting savings as early as possible. Education and information about the available options are key to improving the financial security of retirees. This work covers the determinants that shape consumer behavior in the context of pension insurance, the focus is on understanding the decision-making process and investor preferences. By examining the underlying drivers of consumer behavior, this paper aims to provide valuable insights to pension providers, policy makers and researchers, enabling them to increase consumer engagement and optimize retirement planning outcomes. The primary research will be conducted with the intention of implementing a quantitative analysis of the data collected through the distribution of online questionnaires and an in-depth research on a sample of people who plan to retire in the next ten years. The results of the research should provide insight into the key factors that influence the behavior of consumers in pension insurance, including the observed variables: risk perception, financial literacy, trust and the influence of social and psychological influences. The implications of these findings will guide recommendations for improving communication strategies, developing personalized insurance options, and encouraging greater consumer engagement within the pension insurance sector.

Keywords: consumer behavior, pension insurance, pension system users, financial literacy, pension literacy

SADRŽAJ

1. UVOD	1
2. OSOBNOST I PONAŠANJE POTROŠAČA	3
2.1. Stavovi potrošača	5
2.2. Sudionici na tržištu	8
2.3. Motivi u ponašanju potrošača.....	10
2.4. Teorija i ponašanje potrošača	14
2.4.1. Teorija planiranog ponašanja.....	14
2.4.2. Teorija socijalne razmjene	16
2.4.3. Teorija rizika i percepcije rizika	17
3. POSEBNOSTI PONAŠANJA POTROŠAČA U SUSTAVU MIROVINSKOG OSIGURANJA.....	19
3.1. Ponašanje potrošača pri donošenju financijskih odluka	19
3.2. Čimbenici koji utječu na ponašanje potrošača u mirovinskom osiguranju	21
3.3. Uloga percepcije rizika u planiranju mirovine	23
3.4. Uloga i važnost financijske pismenosti na odabir mirovinskog osiguranja	25
3.5. Povjerenje potrošača u mirovinsko osiguranje	28
3.6. Socijalni i psihološki utjecaji na planiranje mirovine	30
4. PRIKAZ MIROVINSKOG SUSTAVA U REPUBLICI HRVATSKOJ	32
4.1. Mirovinski sustav u Republici Hrvatskoj	32
4.2. Obvezno mirovinsko osiguranje na temelju generacijske solidarnosti	35
4.3. Obvezno mirovinsko osiguranje na temelju dobrovoljne kapitalizirane štednje.....	38
4.4. Dobrovoljno mirovinsko osiguranje.....	41
5. PRIMARNO ISTRAŽIVANJE: MJERENJE PERCEPCIJE ISPITANIKA O KLJUČNIM ČIMBENICIMA KOJI UTJEČU NA PONAŠANJE POTROŠAČA U MIROVINSKOM OSIGURANJU.....	43
5.1. Metodologija.....	43
5.2. Uzorak.....	51
5.3. Kvantitativno istraživanje o financijskoj pismenosti.....	51
5.4. Kvalitativno istraživanje o odrednicama koje utječu na namjere ponašanja korisnika mirovinskog osiguranja	74
5.5. Interpretacija rezultata istraživanja	78
6. RASPRAVA	84
7. ZAKLJUČAK	88
LITERATURA	91
Popis slika.....	94
Popis grafikona.....	95
Popis tablica	96

1. UVOD

U današnje vrijeme mirovinski sustavi suočavaju se s puno problema i zahtijevaju reakcije država. Svaka država pokušava naći koncept kako riješiti problem mirovinskog sustava u svrhu poboljšanja nacionalne ekonomije, ali isto tako sve za dobrobiti budućih umirovljenika. Problemi koji se pojavljuju očituju se u sve većem udjelu starijeg stanovništva, odnosno produljenju životnog vijeka pojedinaca i sve većem udjelu umirovljenika naspram radnog stanovništva. U radu se istražuju odrednice koje oblikuju ponašanje potrošača u mirovinskom osiguranju odnosno mirovinskom sustavu, fokus je na razumijevanje procesa donošenja odluka za treću životnu dob. Posljedice slabe informiranosti i nedostatka svijesti o mogućim rizicima dovele su do toga da se ljudi, osobito mladi, nalaze u dugovima dok pokušavaju osnovati obitelji i izgraditi domove. Financijski su rizici povezani s nesigurnošću na tržištu rada, te stvaraju ozbiljne probleme i hitne intervencije. Ovim radom se istražuje kako financijska pismenost i samim time i znanje o mirovini utječu na planiranje ulaganja u svoju buduću mirovinu. Istraživanjem se analizira kako ispitanici percipiraju mirovinski sustav te kako dugoročno planiraju mirovinske prihode za treću dob, te se na taj način daju osobni doprinosi u planiranju svog životnog standarda starijoj životnoj dobi. Temeljem dostupnih spoznaja razvidno je da su potrošači mirovinskog osiguranja u Republici Hrvatskoj u velikom broju nezainteresirani za svoju buduću mirovinu, odnosno da nemaju saznanja i povjerenja u mirovinski sustav općenito. Mirovinska pismenost, kao pojam važan je segment financijske pismenosti, nažalost i kod mirovinske pismenosti suočavamo se s velikim brojem problema i negativnih trendova. Jedan od vodećih problema je demografsko starenje stanovništva.

U prvom poglavlju istaknuta je važnost proučavanja ponašanja potrošača u kontekstu mirovinskog osiguranja. Razmatra se kako razumijevanje korisničkih stavova, motiva i odluka može značajno oblikovati strategije pružatelja mirovinskih usluga. U radu je postavljena radna hipoteza koja je testirana kroz niz istraživačkih pitanja, s ciljem optimizacije angažmana potrošača i poboljšanja ishoda planiranja mirovine.

U drugom poglavlju, fokus je usmjeren na formiranje stavova potrošača, analizu sudionika na tržištu te istraživanje motiva koji leže u osnovi njihovog ponašanja. Ovo poglavlje pruža osnovu za razumijevanje ključnih faktora koji će utjecati na potrošačke odluke u širem kontekstu mirovinskog osiguranja.

Treće poglavlje detaljno je analizirano specifičnosti ponašanja potrošača u sustavu mirovinskog osiguranja. Razmatra se njihovo ponašanje pri donošenju financijskih odluka,

faktori koji oblikuju njihov odabir, uloga percepcije rizika te veza između financijske pismenosti i izbora mirovinskog osiguranja. Također, razmatra se povjerenje potrošača te utjecaj socijalnih i psiholoških faktora na planiranje mirovine.

U četvrtom poglavlju analizira se mirovinski sustav u Republici Hrvatskoj. Proučava se obvezno mirovinsko osiguranje temeljeno na generacijskoj solidarnosti, obvezno mirovinsko osiguranje temeljeno na dobrovoljnoj kapitaliziranoj štednji te dobrovoljno mirovinsko osiguranje.

Peto poglavlje posvećeno je opisu metodologije primarnog istraživanja, uključujući odabir uzorka, provedbu kvantitativnog i kvalitativnog istraživanja o financijskoj pismenosti te faktorima koji utječu na odluke korisnika mirovinskog osiguranja.

Šesto poglavlje obuhvaća analizu i tumačenje rezultata dobivenih iz provedenog istraživanja. Cilj je izvući ključne spoznaje o čimbenicima koji će utjecati na ponašanje potrošača u mirovinskom osiguranju. Isto tako raspravlja se o rezultatima istraživanja u odnosu na postavljena istraživačka pitanja, uspoređujući ih s relevantnom literaturom te dublje analizirati implikacije za pružatelje mirovinskih usluga.

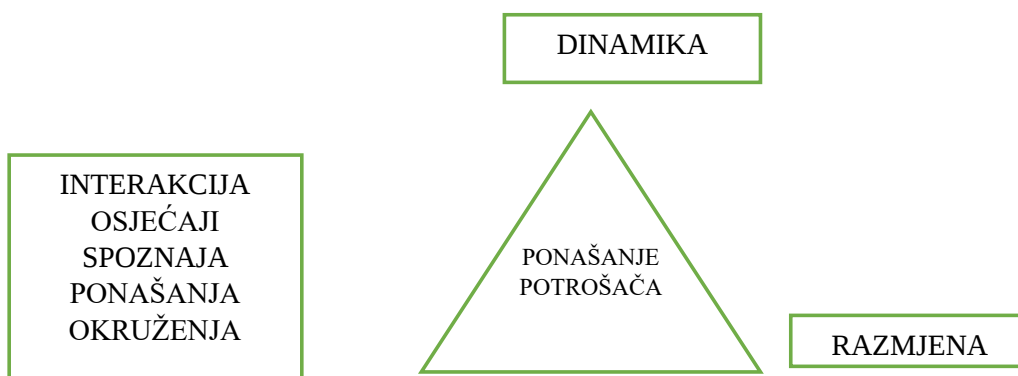
U završnom poglavlju sažete su ključne spoznaje istraživanja i iznijeti zaključci. Poglavlje obuhvaća preporuke za poboljšanje komunikacijskih strategija i poticanje angažmana potrošača u mirovinskom sektoru.

Na kraju rada, naveden je detaljni popis svih grafikona, slika i tablica koji su korišteni ili stvoreni u sklopu istraživanja kao i popis literature korištene u istraživanju.

2. OSOBNOST I PONAŠANJE POTROŠAČA

Ponašanje potrošača znanstvena je disciplina koja se ubrzano krenula razvijati u drugoj polovici 20. stoljeća. Tijekom toga vremena i marketinška orijentacija je postala dominantna u razvijenijim tržišnim gospodarstvima. Marketinška orijentacija u samome početku bila je usmjerena prema proizvodnji ili prodaji, te se kasnije okreće prema ponašanju potrošača. Naglasak je stavljen na potrošačke potrebe. Marketinški stručnjaci shvatili su da će ciljeve poslovnog subjekta lakše ostvariti ukoliko se poduzeće vodi potrebama potrošača, odnosno ako se potrošačima ponudi velik broj proizvoda i usluga koji će najbolje zadovoljiti njihove potrebe. Ekonomska teorija nam govori da je ponašanje potrošača racionalno na tržištu i da su skloni konzumiranju, potrošači se u praksi vrlo često vode emocijama ili drugim čimbenicima. Marketinški stručnjaci zbog sve važnije uloge ponašanja potrošača sve više ispituju navike, stavove, ponašanje potrošača ali i čimbenike koji imaju utjecaj na njihovo ponašanje. Sve veći broj istraživanja doprinosi da se razvija specifična znanstvena disciplina odnosno ponašanje potrošača. Ponašanje potrošača može se definirati kao jedan od oblika ljudskog ponašanja prilikom nabave ili kupnje proizvoda i usluga. (Grbac i Lončarić, 2010).

Kod ponašanja potrošača često dolazi do promjena, bilo da su to pojedinci, skupine ili cjelokupno društvo. Do promjena u ponašanju dolazi zbog utjecaja velikog broja različitih čimbenika, pa tako samim time promjene koje se događaju u situacijama u kojima se obavlja kupnja proizvoda i usluga izaziva različito ponašanje potrošača. Stručnjaci iz područja marketinga trebali bi znati kakvo je razmišljanje potrošača, kako se ponašaju i što osjećaju naspram mjesta, ideja i drugih predmeta u određenom vremenu i prostoru. Slika 1 prikazuje različite čimbenike koji utječu na ponašanje potrošača. Razumijevanje tih čimbenika pomaže tvrtkama da razviju bolje marketinške strategije i prilagode svoje proizvode potrebama i željama potrošača.



Slika 1 Ponašanje potrošača. (Izvor: Grbac i Lončarić, 2010)

Iz slike 1 može se vidjeti da je ponašanje potrošača interakcijski odnos između osjećaja, okruženja, spoznaje i ponašanja u kojemu se ponašanje odvija (Grbac i Lončarić, 2010).

Važno je naglasiti da ponašanje potrošača izučava snage i procese koji su vidljivi u procesu stjecanja, tijekom korištenja proizvoda te raspolaganjem proizvoda. Kupovina proizvoda jedan je od načina stjecanja proizvoda. Potrošač do kupovine nekog proizvoda može doći na različite načine; posudbom, najmom, kupovinom i sl. Ponašanje potrošača predstavlja široko područje koje obuhvaća različite aktivnosti i procese koje ljudi prolaze prilikom kupovine, korištenja i odlaganja proizvoda i usluga.

Ponašanje potrošača isto tako može se definirati kao studiju o tome kako grupe, pojedinci, pojedinci i organizacije kupuju, biraju, koriste i odlažu proizvode, usluge, ideje ili iskustva kako bi zadovoljili svoje potrebe i želje. Prema Schiffmanu i Kanuku (2007), ponašanje potrošača uključuje emocionalne, mentalne i bihevioralne odgovore koji prethode i slijede ove aktivnosti.

Kotler i Keller (2012) opisuju ponašanje potrošača kao proučavanje procesa odlučivanja koje potrošači prolaze, te utjecaja koji oblikuju ove procese, uključujući kulturne, socijalne, osobne i psihološke čimbenike. Solomon (2018) naglašava da ponašanje potrošača uključuje ne samo kupovinu proizvoda, već i način na koji proizvodi utječu na svakodnevni život potrošača.

Prema Kotleru i Keller (2012) ponašanje potrošača oblikovano je različitim čimbenicima koje može se svrstati u četiri kategorije: kulturni, socijalni, osobni i psihološki čimbenici.

1. **Kulturni čimbenici:** Kultura je jedan od najvažnijih utjecaja na ponašanje potrošača. Prema Hofstedeu (2011), kultura oblikuje vrijednosti, percepcije, preferencije i ponašanja pojedinaca. Kulturni čimbenici uključuju subkulture i društvene klase koje dodatno diferenciraju ponašanje potrošača.
2. **Društveni čimbenici:** Socijalni utjecaji uključuju obitelj, referentne grupe i društvene uloge. McCracken (1986) ističe važnost društvenih grupa koje utječu na stavove i ponašanje pojedinca. Obitelj kao osnovna društvena jedinica ima značajan utjecaj na ponašanje potrošača, posebno u ranim fazama života.
3. **Osobni čimbenici:** Osobni čimbenici uključuju demografske karakteristike poput dobi, spola, prihoda, obrazovanja i zanimanja. Hawkins i Mothersbaugh (2013)

također naglašavaju važnost životnog stila i osobnih vrijednosti koje oblikuju potrošačke odluke.

4. **Psihološki čimbenici:** Psihološki čimbenici uključuju motivaciju, percepciju, učenje, vjerovanja i stavove. Maslowljeva hijerarhija potreba često se koristi za objašnjenje kako motivacija utječe na ponašanje potrošača. Percepcija, koja se odnosi na način na koji pojedinci interpretiraju informacije, također igra ključnu ulogu (Solomon, 2018).

Proces donošenja odluka potrošača često se opisuje kao niz koraka koje pojedinci prolaze prije nego što izvrše kupovinu. Engel i suradnici (1995) predlažu model koji uključuje sljedeće faze:

1. Prepoznavanje problema: Potrošač prepoznaje potrebu ili problem.
2. Pretraživanje informacija: Potrošač traži informacije o mogućim rješenjima.
3. Evaluacija alternativa: Potrošač procjenjuje različite opcije na temelju kriterija prema kvaliteti, cijeni i karakteristikama.
4. Odluka o kupovini: Potrošač je taj koji donosi odluku o kupovini proizvoda ili usluga.
5. Ponašanje nakon kupovine: Potrošač evaluira svoje zadovoljstvo ili nezadovoljstvo nakon kupovine.

Ponašanje potrošača je kompleksno područje koje uključuje različite čimbenike i procese koji utječu na način na koji ljudi kupuju, koriste i odlažu proizvode i usluge. Definicije ponašanja potrošača, prema autorima kao što su Schiffman i Kanuk, Kotler i Keller te Solomon, naglašavaju važnost razumijevanja kulturnih, socijalnih, osobnih i psiholoških faktora. Ovi čimbenici zajedno oblikuju proces donošenja odluka koji potrošači prolaze, pružajući ključne uvide za marketinške stručnjake i poslovne subjekte.

2.1. Stavovi potrošača

Stavovi potrošača oduvijek su imali važno mjesto u marketinškoj teoriji i praksi. Ne postoji sretan potrošač s pozitivnim stavom. Do sada su se u teoriji marketinga stavovi potrošača uglavnom povezivali s ponašanjem potrošača (Nakić, 2014).

Šezdesetih godina stavovi potrošača postali su predmet zanimanja marketinških stručnjaka, vrlo malo postoji istraživača koji će razumjeti i poznavati koncept i važnost stavova potrošača u marketingu. U definicijama i životu općenito pojam stava se često poistovjećuje s različitim pojmovima, neki od pojmova su: mišljenje, shvaćanje, svjetonazor itd.

Stav za razliku od razumijevanja prvenstveno je emocionalno iskustvo koje je intelektualne naravi i temelji se na racionalnim procesima razmišljanja. Razumijevanje je verbalna komunikacija tvrdnji i pretpostavki.

Mišljenje je vlastita izjava čovjeka o njegovom stavu. Mišljenje, za razliku od razumijevanja, može i ne mora biti verbalna manifestacija stava. Što se tiče sadržaja i koncepcije, Allportova definicija stava još uvijek je aktualna. Allportova definicija stava govori da je stav mentalno i neurološko stanje pripravnosti organizma, organizirano na temelju iskustva, koje ima izravan i dinamičan utjecaj na odnos pojedinca prema objektima i situacijama s kojima se povezuje (Nakić, 2014).

Stavovi su bitan dio osobnosti čovjeka, jer nijedna druga psihološka osobina nema utjecaj na zbivanja u ljudskom društvu, niti na nju samo društvo utječe u mjeri u kojoj to čine stavovi. Stavovi se stječu, formiraju i mijenjaju u procesu društvenog razvoja pojedinca, a formiraju se na temelju različitih oblika učenja, odnosno stjecanjem iskustva. Stavovi utječu na ljudsko pamćenje, percepciju, razmišljanje i djelovanje te mogu promicati ljubav ili mržnju, uzrokovati društveni sukob ili rješavanje sukoba. Mišljenja su da se stavovi sastoje od tri komponente:

- Kognitivne (spoznajna)
- Afektivne (osjećajna)
- Konativne (ponašajuća)



Slika 2 Stav potrošača. (Izvor: Nakić, 2014)

Kognitivnu odnosno spoznajnu komponentu čine znanje i uvjerenja o objektima koji se odnose na stav. Emocionalna komponenta odnosi se na osjećaje ili afekte povezane s objektom. Emocije se najčešće iskazuju kroz razinu simpatije ili antipatije prema nekome objektu. Emocionalnom komponentom stavovima se daje dosljednost, snagu i motivirajuću dimenziju. Konativnom komponentom ukazuje na spremnost nositelja stava da se približi ili udalji od objekta prema kojem stav postoji. Njome se određuje se smjerom i intenzitetom držanja.

Mjerenje zahtijeva operacionalizaciju i skaliranje svojstava objekata koje želimo proučavati. Uvijek je lakše s izravno mjerljivim varijablama kao što su cijena, dob, prihod, spol, težina, teže je kada se ispituju složeni, kao što su kvaliteta usluge, lojalnost marki, zadovoljstvo kupaca, vrijednost kupaca, imidž tvrtke i marke (Nakić, 2014). Mjerenje stavova potrošača ključno je za razumijevanje njihovih preferencija i ponašanja. Postoji nekoliko različitih metoda za mjerenje stavova potrošača, a svaka od njih ima svoje prednosti i nedostatke. Vrste mjerenja stavova prikazane su u slici 3. Svaka od ovih metoda ima svoje specifične koristi i najbolje primjene. Kombinacija različitih metoda često daje najcjelovitije i najtočnije rezultate o stavovima potrošača, omogućujući tvrtkama bolje razumijevanje njihovih potreba i želja.



Slika 3 Vrste mjerenja stava. (Izvor: Marušić i Vranešević, 2001)

Ocjenjivanje stavova potrošača omogućuje prikupljanje kvantitativnih podataka koji se lako analiziraju i interpretiraju. Rangiranje stavova potrošača odnosi se na proces ocjenjivanja i rangiranja stavova, mišljenja, ili percepcija potrošača prema određenim proizvodima,

uslugama, brendovima ili tržištima. Sortiranje stavova potrošača odnosi se na proces grupiranja stavova potrošača prema određenim kriterijima ili parametrima, kako bi se lakše analizirale i donosile odluke. Ove metode pomažu tvrtkama da bolje razumiju percepcije i potrebe svojih kupaca, što je ključno za razvoj učinkovitih marketinških strategija i poboljšanje proizvoda i usluga.

Instrumenti za mjerenje stavova su:

- **Thurstonova skala** sastoji se od većeg broja tvrdnji u vezi s objektom stava prema proizvodu, te ispitanik treba označiti tvrdnje s kojima je suglasan odnosno s kojima se slaže.
- **Likertova skala** sastoji se od niza tvrdnji koje izražavaju pozitivan ili negativan stav prema objektu.
- **Skale procjene** najčešće je korišten instrument, posebice zbog lakoće i pitanja
- **Ček liste** se sastoje od niza potpuno konkretnih i negativnih tvrdnji ili atributa koji se odnose na predmet istraživanja
- **Semantički diferencijal** odnosi se na zaključke na temelju pojmova s kojima se povezuje određena riječ.

2.2. Sudionici na tržištu

Sam proces donošenja neke odluke o kupnji kod potrošača je složen i sastoji se od nekoliko faza kroz koje potrošač prolazi prije nego što se odluči na kupnju proizvoda ili usluge. Ovaj proces uključuje prepoznavanje potreba, traženje informacija, alternativnu procjenu, odluku o kupnji i ponašanje nakon kupnje. Svaka od ovih faza igra ključnu ulogu u tome kako i zašto potrošač donosi odluku (Kotler i Keller, 2016).

Prva faza kod donošenja odluke o kupnji je prepoznavanje potrebe. Potrošač je taj koji razumije da je razlika između trenutnog i željenog stanja. Tu potrebu mogu potaknuti unutarnji ili vanjski podražaji. Na primjer, unutarnji podražaji mogu uključivati glad ili žeđ, dok vanjski podražaji mogu uključivati reklamne poruke, preporuke prijatelja ili društvene mreže.

Nakon prepoznavanja potrebe, potrošač započinje fazu traženja informacija kako bi pronašao moguće rješenje za svoju potrebu. Informacije se mogu prikupljati iz različitih izvora, uključujući osobna iskustva, iskustva drugih ljudi, javne izvore poput medija i interneta te

marketinške aktivnosti poput oglasa i promotivnih ponuda. Količina vremena i truda uloženog u traženje informacija ovisi o važnosti kupnje i složenosti proizvoda ili usluge.

Nakon prikupljanja informacija, potrošač prelazi na procjenu različitih alternativa. Tijekom ove faze potrošač uspoređuje dostupne opcije na temelju kriterija koji su mu važni, kao što su cijena, kvaliteta, marka, funkcionalnost i drugi atributi proizvoda ili usluge. Proces ocjenjivanja može biti jednostavan ili složen, ovisno o vrsti proizvoda i osobnim preferencijama potrošača. Na primjer, kupnja svakodnevnih potrepština može uključivati brzu procjenu, dok kupnja automobila zahtijeva detaljnu analizu različitih čimbenika (Vrcić, 2023).

Nakon procjene alternativa, potrošač donosi odluku o kupnji. Ova faza uključuje odabir određenog proizvoda ili usluge te odluku o vremenu i mjestu kupnje. Razni čimbenici mogu utjecati na odluku o kupnji, uključujući dostupnost proizvoda, financijske mogućnosti, preporuke drugih ljudi i marketinške aktivnosti. Također, može doći do promjene odluke u zadnji čas zbog dodatnih informacija ili utjecaja prodavatelja.

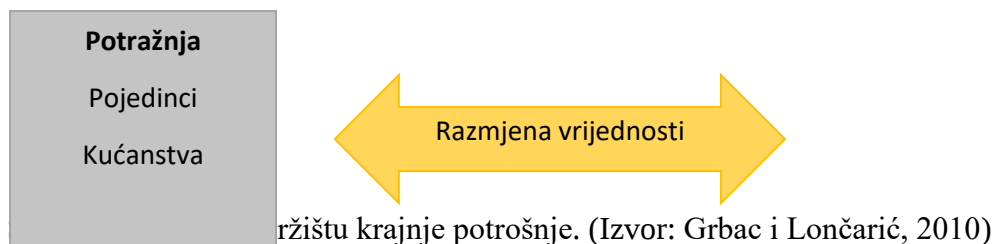
Posljednja faza u procesu odlučivanja o kupnji je post kupovno ponašanje, koje se odnosi na reakciju potrošača nakon kupnje proizvoda ili usluge. Ova faza može uključivati zadovoljstvo ili nezadovoljstvo kupnjom, što ovisi o tome je li proizvod ispunio očekivanja potrošača. Zadovoljni potrošači skloni su ponovnim kupnjama i pozitivnim iskustvima od usta do usta, dok nezadovoljni potrošači mogu vratiti proizvod, izraziti pritužbe ili negativno utjecati na reputaciju marke.

Razlikuju se dvije osnovne vrste tržišta, a to su krajnja potrošačka tržišta i komercijalna potrošačka tržišta. Potrošačko tržište poznato je i kao tržište gdje su glavni sudionici fizičke osobe koje sudjeluju na tržištu, a čiji je cilj kupnja proizvoda ili usluga za zadovoljenje potreba sebe ili svoje obitelji. Komercijalno potrošačko tržište varira ovisno o glavnim čimbenicima i samoj svrsi potrošnje. Glavni čimbenik na komercijalnom potrošačkom tržištu je kupnja proizvoda i usluga od strane fizičkih i pravnih osoba po različitim cijenama, odnosno za daljnju proizvodnju, prodaju ili namjeru korištenja u daljnjoj trgovini. Na tržištima krajnje potrošnje igrači se pojavljuju i na strani potražnje i slično na strani ponude (Grbac i Lončarić, 2010). Iz slike 4 mogu se vidjeti tko je na strani ponude i potražnje. Potražnja uključuje fizičke osobe, pojedince i obitelji. Kupuju proizvode ili koriste usluge kako bi zadovoljili vlastite potrebe ili potrebe svoje obitelji.

Slika 1 sudionici na tržištu krajnje potrošnje

Ponuda
Gospodarske
organizacije

Neprofitne
organizacije



Na krajnjem potrošačkom tržištu nude se proizvodi široke potrošnje za osobnu uporabu ili uporabu u kućanstvu. Sudionici na strani ponude su gospodarske ili neprofitne organizacije i drugi komercijalni subjekti koji pružaju proizvode i usluge pojedincima ili kućanstvima na tržištu. Gospodarske organizacije rade za profit, dok neprofitne organizacije poput škola i bolnica pružaju vrijednost svojim potrošačima dok ispunjavaju neke od ciljeva koje je organizacija postavila. Sudionici potražnje i ponude stupaju u odnos koji nazivamo razmjena, a najčešće sredstvo razmjene je novac. Kupac je fizička osoba koja kupuje proizvod, što znači da provodi izravnu tržišnu transakciju ili razmjenu, bez obzira je li on predmet te razmjene ili ne (Grbac i Lončarić, 2010).

Potrošači su nositelji potrebe za određenim proizvodom, koji u konačnici koriste ili konzumiraju, fizički ili na drugi način. Potrošači se prema svojim karakteristikama dijele na krajnje potrošače, ekonomske potrošače i negospodarske potrošače. Među njima postoje razlike, posebice u pogledu ponašanja u potrošnji. Individualni potrošači imaju najveću autonomiju u donošenju odluka, a njihove odluke o kupnji mogu biti emocionalne ili racionalne. Ekonomski potrošači, posebice neekonomski potrošači, imaju relativnu autonomiju u potrošnji, a pojedinačni donositelji odluka na odgovarajućoj razini mogu odlučivati o kupnji proizvoda kao predmeta potrošnje (Grbac i Lončarić, 2010).

Proces donošenja odluke o kupnji potrošača dinamičan je i višefazni proces koji uključuje prepoznavanje potreba, traženje informacija, procjenu alternativa, odluku o kupnji i ponašanje nakon kupnje. Razumijevanje ovog procesa ključno je za tvrtke koje žele učinkovito plasirati svoje proizvode i usluge, kao i za potrošače koji žele donositi informirane i zadovoljavajuće odluke o kupnji.

2.3. Motivi u ponašanju potrošača

Ponašanje potrošača podrazumijeva način na koji pojedinci odlučuju kako trošiti svoje resurse, uključujući vrijeme, novac i napor, na konzumiranje različitih proizvoda i usluga. Na samo ponašanje potrošača velik utjecaj ima niz čimbenika koji se mogu kategorizirati u četiri glavne skupine: kulturni, socijalni, osobni i psihološki. Razumijevanje ovih čimbenika

pomaže tvrtkama i marketinškim stručnjacima u kreiranju učinkovitih strategija za ciljanje i zadovoljavanje potreba potrošača.

Motivacija često utječe na potrošače. Ljudi imaju osnovne potrebe i one moraju biti zadovoljene. Motivacije potrošača teško je uočiti jer su često vođene emocijama koje su nepredvidive. Motivacija potrošača može biti pozitivna i negativna. Pozitivni motivi potiču potrošače na kupnju željenih proizvoda i usluga, dok ih negativni motivi sprječavaju u kupnji tog proizvoda. Tvrtkama je važno zadovoljiti potrebe i želje potrošača, a da bi to učinile moraju razumjeti njihove navike i motivaciju. Stoga se puno vremena troši na motivaciju kupca ili potrošača. Svaki potrošač je drugačiji, ali svi imaju jednu zajedničku stvar, a to su biološke potrebe i od njih treba početi. Motivacija je uzrok ljudskog ponašanja, odnosno odgovara na pitanje postiže li osoba određenu razinu radnog učinka. Motivacija je opći pojam koji se odnosi na cijeli skup nagona, zahtjeva, potreba, želja i sličnih sila (Bahtijarević-Šiber, 1999).

Svatko je drugačiji, svačiji obrasci potrošnje i motivacije su različiti, jer postoje različita potrošačka ponašanja, a postoje i različite motivacije za kupnju. Prema Bahtijarević-Šiber (1999) većina ljudi ima slične vrste potreba i motivacija. Razumijevanje motivacije kupaca vrlo je bitna za marketing, kako bi se moglo predvidjeti potrebe kupaca. Može se reći da je potreba potrošača temelj modernog marketinga. U visoko konkurentnom okruženju, ključ opstanka profitabilnosti i rasta organizacija je vlastita sposobnost da brže i što bolje prepoznaju i zadovolje potrebe i želje potrošača. Kao što je ranije već spomenuto, može se reći da je motivacija pokretačka snaga i rezultat ponašanja kupaca. Isto tako motivacija je ta koja ima utjecaj na smjer i ponašanje kupaca (Bahtijarević-Šiber, 1999).

Motivacija može biti pozitivna ili negativna. Kada govorimo o pozitivnoj motivaciji, mislimo na osobne unutarnje nagone koji vode kupca prema određenom cilju, odnosno vodi ga prema kupnji određenog proizvoda ili usluge.

Negativna motivacija se, dakle, odnosi na pokretačke snage unutar pojedinca koje sprječavaju potrošača da postigne određeni cilj, odnosno da kupi određeni proizvod ili uslugu. Ljudske potrebe nikada ne mogu biti u potpunosti zadovoljene. Čovjek tijekom dana zadovoljava svoje osnovne potrebe, ali ne i druge potrebe višeg reda. Svatko ima potrebe, neke od potreba su urođene, a neke statične. Kada govorimo o urođenim potrebama, mislimo na biološke potrebe, a one uključuju potrebu za hranom, vodom, zrakom, odjećom, stanovima, kućama itd. Ostale stečene potrebe proizlaze iz znanja pojedinca o određenoj kulturi ili društvu

određene kulture. Te potrebe mogu biti poštovanje, ugled, moć i učenje. Stečene potrebe su primarno psihološke, te se smatraju sekundarnim potrebama ili motivacijama. Njima se predstavlja subjektivno psihološko stanje nekog pojedinca. Čovjek ima veliki broj potreba, potrebe mogu biti biološke potrebe, te društvene i osobne potrebe. Čovjek svojim fizičkim potrebama zadovoljava svoje primarne potrebe, a društvenim potrebama zadovoljava se osobno stanje odnosno pripadanje nekoj zajednici (Bahtijarević-Šiber, 1999).

Mnogi potrošači žele osigurati dodatan izvor prihoda za vrijeme mirovine kako bi pokrili životne troškove. Zbog niskih mirovina i neizvjesnosti, potrošači vrlo često smatraju da se moraju osloniti na vlastitu štednju. Neki od osiguranika žele planirati svoje financije unaprijed kako bi osigurali kvalitetniji život u svojoj trećoj životnoj dobi. Isto tako veliki broj osiguranika smatra da je važno ostaviti nasljedstvo ili osigurati dodatnu pomoć obitelji u budućnosti.

Većim utjecajem informacija o financijskoj i mirovinskoj pismenosti osiguranici postaju svjesniji važnosti mirovinskog osiguranja. Veliki broj osiguranika ima strah od nedostatka sredstava za dostojan život nakon odlaska u mirovinu. Motive i stavove potrošača u mirovinskom osiguranju oblikuju osobni ciljevi, ekonomski uvjeti i prijašnja iskustva osiguranika.

Kulturni čimbenici igraju ključnu ulogu u oblikovanju ponašanja potrošača, utječući na njihove vrijednosti, percepcije, preferencije i stavove prema proizvodima i uslugama. Kultura, kao skup zajedničkih vrijednosti, normi i običaja, oblikuje način na koji pojedinci interpretiraju i reagiraju na različite marketinške aktivnosti.

Kultura se može definirati kao kompleksnu grupu znanja, vjerovanja, umjetnosti, morala, zakona, običaja i drugih sposobnosti i navika koje ljudi stječu kao članovi društva. Prema Kotleru i Kelleru (2012), kultura predstavlja osnovnu odrednicu želja i ponašanja potrošača. Ona utječe na gotovo svaki aspekt ljudskog života, uključujući prehrambene navike, način odijevanja, obrasce komunikacije i načine proslave praznika.

Društveni čimbenici igraju ključnu ulogu u oblikovanju ponašanja potrošača. Oni uključuju utjecaje koje potrošači dobivaju iz svog društvenog okruženja, kao što su obitelj, prijatelji, kolege i šira zajednica. Postoje tri glavne komponente društvenih čimbenika (Kotler i Keller, 2016):

1. **Obitelj:** Obitelj je osnovna jedinica društva i ima značajan utjecaj na potrošačke navike. Na primjer, način na koji roditelji kupuju proizvode može utjecati na buduće potrošačke navike njihove djece.
2. **Referentne grupe:** To su grupe ljudi kojima se potrošači dive ili žele pripadati, poput prijatelja, kolega s posla ili slavnih osoba. Oni mogu utjecati na potrošača kroz socijalni pritisak ili želju za prihvaćanjem.
3. **Uloge i status:** Uloge koje pojedinci igraju u svojoj zajednici ili radnom okruženju, kao i njihov društveni status, mogu također oblikovati njihove potrošačke odluke. Na primjer, menadžer može kupovati luksuzne proizvode kako bi odražavao svoj status.

Osobni čimbenici odnose se na karakteristike pojedinca koje utječu na njihovo ponašanje kao potrošača. Ti čimbenici uključuju (Kotler i Keller, 2016):

1. **Dob i životni ciklus:** Želje i potrebe potrošača mogu se mijenjati s godinama i kroz različite faze životnog ciklusa. Na primjer, mladi odrasli mogu biti usmjereni na kupnju proizvoda vezanih uz obrazovanje i karijeru, dok stariji potrošači mogu više trošiti na zdravstvene proizvode i usluge.
2. **Zanimanje:** Profesija potrošača može imati značajan utjecaj na njihove potrošačke navike. Na primjer, profesionalci u poslovnom svijetu mogu biti skloni kupovati skuplju odjeću i tehničku opremu.
3. **Ekonomska situacija:** Prihodi, štednja i sposobnost zaduživanja igraju ključnu ulogu u donošenju potrošačkih odluka. Potrošači s višim prihodima obično imaju veći izbor i mogućnost kupnje skupljih proizvoda.
4. **Način života:** Način života uključuje aktivnosti, interese i mišljenja potrošača. Ovisno o načinu života, potrošači mogu imati različite prioritete i preferencije pri kupnji.

Psihološki čimbenici odnose se na unutarnje karakteristike pojedinca koje utječu na njihovo ponašanje kao potrošača. Glavni psihološki čimbenici uključuju (Kotler i Keller, 2016):

1. **Motivacija:** Potrebe koje motiviraju potrošača da traži određene proizvode ili usluge. Prema Maslowljevoj hijerarhiji potreba, ljudi će prvo zadovoljiti osnovne fiziološke potrebe prije nego što pređu na više razine potrebe poput sigurnosti, ljubavi, poštovanja i samoaktualizacije.

2. **Percepcija:** Proces kroz koji potrošači tumače informacije i formiraju slike o proizvodima i markama. Različiti potrošači mogu različito percipirati isti proizvod na temelju svojih prethodnih iskustava i uvjerenja.
3. **Učenje:** Promjene u ponašanju potrošača koje proizlaze iz iskustva. Kroz proces učenja, potrošači razvijaju preferencije i odanost prema određenim markama.
4. **Vjerovanja i stavovi:** Vjerovanja su specifične misli koje potrošači imaju o proizvodima, dok su stavovi trajna mišljenja koja utječu na njihove reakcije prema proizvodima. Pozitivna vjerovanja i stavovi mogu potaknuti kupnju, dok negativna mogu odvratiti potrošača.

Razumijevanje čimbenika koji utječu na ponašanje potrošača ključno je za marketinške stručnjake i poslovne subjekte. Društveni čimbenici, osobni čimbenici i psihološki čimbenici zajedno oblikuju način na koji potrošači percipiraju proizvode i usluge, te kako donose svoje odluke o kupnji. Uspješno poslovanje zahtijeva sposobnost prilagodbe i odgovaranja na ove različite čimbenike kako bi se zadovoljile potrebe i želje potrošača.

2.4. Teorija i ponašanje potrošača

Teorija i ponašanje potrošača proučavaju kako pojedinci donose odluke o kupovini i potrošnji proizvoda i usluga. Teorija obuhvaća različite aspekte, uključujući psihološke, socijalne i ekonomske čimbenike koji utječu na ponašanje potrošača. Razumijevanje teorije i ponašanje potrošača ključno je za marketinške strategije i razvoj proizvoda. Teorija i ponašanje potrošača u mirovinskom osiguranju naglašavaju složenost odluka koje pojedinci donose u vezi s osiguranjem svojih financijskih sredstava prilikom svoga umirovljenja.

2.4.1. Teorija planiranog ponašanja

Teorija planiranog ponašanja (TPB), razvijena od strane Iceka Ajzena, pruža dubok uvid u faktore koji oblikuju ponašanje pojedinca, posebice u kontekstu mirovinskog osiguranja. Ova teorija se oslanja na tri ključna elementa: stavovi, subjektivna norma i percepcija kontrole ponašanja, koji zajedno utječu namjere pojedinca te konačno i njihovo ponašanje.

Stavovi prema mirovinskom osiguranju igraju ključnu ulogu u formiranju namjera potrošača. Prema TPB-u, stavovi su subjektivni procjenitelji vrijednosti određenog ponašanja, kao što je sudjelovanje u mirovinskom planiranju ili odabiru mirovinskog fonda. Stavovi se formiraju kroz evaluaciju prednosti i nedostataka određenih opcija te mogu biti pozitivni ili negativni ovisno o percepciji koristi ili rizika. Na primjer, istraživanje koje je proveo Cinnirella (2017)

pokazalo je da pozitivni stavovi prema dobrovoljnim mirovinskim fondovima potiču veću vjerojatnost sudjelovanja u njima.

Subjektivna norma odnosi se na percepciju očekivanja drugih ljudi oko određenog ponašanja. U kontekstu mirovinskog osiguranja, to može uključivati mišljenja obitelji, prijatelja, ali i financijskih savjetnika ili stručnjaka. Prema istraživanju Liu i Zhang (2019), percepcija da je mirovinsko osiguranje važno i podržano od strane obitelji može značajno utjecati na namjere pojedinca da se aktivno uključi u planiranje mirovine.

Percepcija kontrole ponašanja odnosi se na subjektivnu procjenu pojedinca o svojoj sposobnosti da izvrši određeno ponašanje. U kontekstu mirovinskog osiguranja, to može uključivati vlastitu financijsku situaciju, razumijevanje procesa mirovinskog planiranja te percepciju dostupnosti informacija. Istraživanje koje su proveli Lusardi i Mitchell (2011) pokazalo je da bolja financijska pismenost i osjećaj kontrole nad vlastitim financijama pozitivno utječu na sudjelovanje u planiranju mirovine.

Namjere u teoriji planiranog ponašanja predstavljaju ključni element koji utječe na stvarno ponašanje. One se definiraju kao motivacija pojedinca da se angažira u određenom ponašanju. Namjere su vrlo često oblikovane stavovima prema ponašanju. Prema istraživanju Liu i Zhang (2019) namjere u mirovinskom osiguranju odnose se na motive i odluke pojedinca u vezi s planiranjem i osiguranjem svojih financijskih sredstava za vrijeme mirovine. Ove namjere oblikuju ponašanje potrošača prema mirovinskim proizvodima i strategijama.

Mirovinski savjetnici mogu koristiti TPB kako bi bolje razumjeli motivaciju i ponašanje svojih klijenata. Edukacija o važnosti mirovinskog planiranja, promicanje pozitivnih stavova prema dugoročnoj štednji te pružanje jasnih informacija o dostupnim opcijama mogu povećati vjerojatnost da će pojedinci aktivno sudjelovati u mirovinskom osiguranju.

Teorija planiranog ponašanja pruža duboki uvid u faktore koji oblikuju ponašanje potrošača u kontekstu mirovinskog osiguranja. Stavovi, subjektivna norma i percepcija kontrole ponašanja zajedno oblikuju namjere pojedinca te mogu potaknuti ili ograničiti sudjelovanje u mirovinskom planiranju. Aktualna istraživanja, kao što su ona autora poput Cinnirelle, Liu i Zhang te Lusardi i Mitchell, pružaju empirijsku potvrdu o važnosti ovih faktora u kontekstu mirovinskih odluka. Razumijevanje TPB-a može pomoći u razvoju učinkovitih strategija za poticanje boljeg financijskog planiranja među potrošačima, osiguravajući time stabilniju financijsku budućnost i sigurnu mirovinu.

2.4.2. Teorija socijalne razmjene

Teorija socijalne razmjene pruža vrijedan okvir za razumijevanje ponašanja potrošača, fokusirajući se na ideju da su ljudi skloni razmjenjivati resurse u svojim interakcijama s okolinom kako bi postigli određene ciljeve ili zadovoljstvo.

Teorija socijalne razmjene pristup je koji se često koristi za objašnjavanje dinamike međuljudskih odnosa, fokusirajući se na ideju da su ljudi skloni težiti ravnoteži ili dobiti u svojim interakcijama s drugima. Ova teorija naglašava kako ljudi razmjenjuju resurse poput ljubavi, podrške, novca ili informacija s drugima s ciljem postizanja pozitivnih ishoda za sebe.

Faktori u teoriji socijalne razmjene koji utječu na ponašanje potrošača prema Kotleru i Kelleru (2016):

- **Razmjena resursa:** Potrošači razmjenjuju novac za proizvode ili usluge te procjenjuju koristi koje dobivaju u zamjenu za svoj novac.
- **Povratne informacije i podrška:** Potrošači također traže emocionalnu i funkcionalnu podršku od proizvoda ili brendova koje koriste, što može utjecati na njihovu lojalnost i zadovoljstvo.
- **Percepcija pravednosti u razmjeni:** Koncept percepcije pravednosti (exchange equity) prema Gouldneru (1960) istražuje kako potrošači procjenjuju jesu li resursi koje dobivaju u razmjeni s brendom pravični u odnosu na ono što ulažu.

Jedan od ključnih aspekata teorije socijalne razmjene jest da ljudi procjenjuju troškove i koristi svojih interakcija te donose odluke o tome trebaju li nastaviti s tim interakcijama ili ne. Na primjer, u romantičnim odnosima, partneri mogu razmjenjivati ljubav, pažnju i podršku, a istovremeno procjenjuju koliko im to donosi zadovoljstva u odnosu na potrošene resurse poput vremena, energije ili osobne slobode.

Druga važna komponenta teorije je ideja o usporedbi alternativa. To znači da ljudi razmatraju i uspoređuju razmjenu resursa u trenutnoj vezi s onima koje bi mogli ostvariti u drugim mogućim interakcijama ili odnosima. Ako osoba smatra da bi mogla ostvariti veću dobit ili manje troškove drugdje, može odlučiti prekinuti trenutnu razmjenu.

Istraživanja u području teorije socijalne razmjene bave se različitim aspektima ovih interakcija. Na primjer, Gouldner (1960) je istraživao pojam "pravde u razmjeni" (exchange equity), što se odnosi na percepciju da su troškovi i koristi koje osoba dobiva iz interakcije pravični u usporedbi s drugim sudionicima u toj interakciji. Ovo istraživanje naglašava važnost percepcije ravnoteže u razmjeni resursa.

Daljnja istraživanja, kao što su istraživanja Hatfielda i suradnika (2012), usmjerena su na primjenu teorije socijalne razmjene u kontekstu romantičnih odnosa, istražujući kako partneri razmjenjuju emocionalnu podršku i kako te razmjene utječu na zadovoljstvo i stabilnost odnosa.

U suvremenim istraživanjima teorija socijalne razmjene često se primjenjuje i na područja poput organizacijske psihologije, gdje se proučava kako zaposlenici razmjenjuju rad i vještine za plaću, povjerenje i mogućnosti napredovanja u organizaciji.

Teorija socijalne razmjene pruža dublje razumijevanje dinamike međuljudskih odnosa kroz prizmu razmjene resursa. Iako je razvijena s fokusom na socijalne i interpersonalne interakcije, njena primjena i dalje se širi na različite aspekte ljudskog ponašanja i interakcija, pružajući važan okvir za istraživanje i analizu međuljudskih dinamika u različitim kontekstima.

2.4.3. Teorija rizika i percepcije rizika

Teorija rizika i percepcije rizika igraju ključnu ulogu u proučavanju ponašanja potrošača, posebno u kontekstu kako potrošači procjenjuju i reagiraju na različite vrste rizika prilikom donošenja odluka o kupovini proizvoda ili usluga.

Teorija rizika u kontekstu potrošačkog ponašanja istražuje kako percepcija različitih vrsta rizika (financijskog, funkcionalnog, fizičkog, socijalnog) utječe na odluke potrošača. Klasična teorija rizika potječe iz psiholoških i ekonomskih disciplina, naglašavajući da su potrošači skloni izbjegavanju rizika ili smanjivanju njegovog utjecaja na svoje odluke.

Percepcija rizika kod potrošača nije samo racionalna procjena objektivnih opasnosti, već je kompleksan proces koji obuhvaća emocionalne, socijalne i psihološke dimenzije. Istraživanja pokazuju da potrošači mogu različito procjenjivati rizike ovisno o osobnim karakteristikama, iskustvima, osobnim vrijednostima te kontekstu u kojem se odluka donosi.

Na primjer, istraživanje koje su proveli Mowen i Minor (2001) istraživalo je kako potrošači percipiraju rizik u kontekstu kupnje proizvoda putem interneta. Rezultati su pokazali da su potrošači skloniji percipirati veći rizik prilikom kupovine putem interneta zbog mogućih problema s povratom proizvoda ili sigurnošću financijskih transakcija.

U suvremenim istraživanjima, teorija rizika primjenjuje se na različite aspekte potrošačkog ponašanja. Na primjer, istraživanja u području marketinga koriste teoriju rizika kako bi razumjela kako potrošači percipiraju nove proizvode ili tehnologije te kako ta percepcija utječe na njihovu spremnost da ih prihvate ili odbace.

Istraživanje koje su proveli Peter i Tarpey (1975) proučavalo je kako potrošači percipiraju rizik pri kupnji novih proizvoda, kao što su inovativne tehnologije ili novi brendovi na tržištu. Njihovi nalazi ukazuju na to da potrošači često prepoznaju rizik u neizvjesnosti učinka proizvoda ili usluga, kao i u financijskom gubitku koji mogu pretrpjeti ako se proizvod ne pokaže zadovoljavajućim.

Teorija rizika i percepcije rizika ključni su koncepti u proučavanju ponašanja potrošača, pružajući dublje razumijevanje kako različite vrste rizika utječu na odluke o kupovini. Kroz prizmu ove teorije, istraživači mogu bolje razumjeti zašto potrošači biraju određene proizvode ili usluge te kako marketinške strategije mogu utjecati na percepciju rizika. Suvremena istraživanja nastavljaju produbljivati naše znanje o tome kako potrošači percipiraju rizik u različitim kontekstima, što omogućuje razvoj boljih marketinških strategija i prilagodbi koje zadovoljavaju potrebe i očekivanja modernih potrošača.

3. POSEBNOSTI PONAŠANJA POTROŠAČA U SUSTAVU MIROVINSKOG OSIGURANJA

Mirovinski sustav predstavlja skup normi, institucionalnih i financijskih aranžmana koji reguliraju osiguranje od rizika starosti, invalidnosti i gubitka hranitelja. Njegova najvažnija svrha je pružiti stabilan i siguran izvor prihoda starijoj populaciji. Gospodarska kretanja značajno utječu na samu održivost nekog mirovinskog sustava, pri čemu su ključna kretanja na tržištu rada (Šimurina i Šimović, 2012).

U Republici Hrvatskoj već dugi niz godina bilježimo trend povećanja broja umirovljenih osoba u odnosu na radno aktivno stanovništvo. Ovaj trend ilustrira smanjenje omjera zaposlenika i umirovljenika kroz godine. Početkom 1990-ih omjer je iznosio 3:1 u korist zaposlenika, dok je za vrijeme gospodarske krize broj umirovljenih osoba je rastao, a broj osiguranika u prvom mirovinskom stupu se smanjivao. Prema Šimurina i Šimović (2012) do 2010. godine, omjer zaposlenika i umirovljenika pao je na 1,26:1. Ovi demografski pokazatelji jasno ukazuju na potrebu za promjenama u ponašanju osiguranika prilikom planiranja mirovine (Šimurin i Šimović, 2012).

3.1. Ponašanje potrošača pri donošenju financijskih odluka

Jedno od glavnih polazišta gdje se nalazi socijalna sigurnost svake države je mirovinski sustav, mirovinski sustav može se definirati kao organizacijski, normativno i financijski uspostavljen sustav u kojem se osiguraniku koji je suočen s rizikom invaliditeta, starosti ili smrti hranitelja obitelji osigurava zamjenska sredstva (Vukorepa, 2012).

Zadatak mirovinskog sustava neke države je da posluži kao mehanizam u raspodjeli financijskih sredstava koja će im omogućiti potrošnju tijekom cijelog života, kako bi mogli održati životni standard u trenutku kada nisu više radno aktivni.

Može se reći da financijsko planiranje i umirovljenje dva su povezana pitanja. Osoba ili kućanstvo pripremljeni su za umirovljenje onda kada će akumulirana štednja biti dovoljno visoka da generira prihod koji je barem jednak onoj razini potrošnje koja je bila prije umirovljenja. Bihevioralni ekonomisti tvrde da velikom broju ljudi nedostaje računalnih znanja i sposobnosti koja su potrebna za rješavanje problema kod štednje. To bi značilo da ljudi nemaju sposobnost samostalnog izračuna koliko im je potrebno novca akumulirati da bi im život prilikom umirovljenja bio ugodan i stabilan. Rješenje ovakvog problema vidi se u edukacijama, seminarima i financijskim priručnicima (Benartzi i Thaler, 2007).

Nekoliko je dobrih razloga za planiranje mirovine, korist od planiranja ima država, ali i svaki osiguranik u mirovinskom osiguranju. Planiranje mirovine osiguraniku omogućuje financijsko blagostanje u mirovini, te na taj način omogućuje se bolji i kvalitetniji život u mirovini. Koristi planiranja za državu su rasterećenje mirovinskog i socijalnog sustava, te će to dovesti do nacionalnog blagostanja i rasterećenja državnog proračuna. Iz državnog proračuna izdvajaju se velika sredstva za brigu o starijim umirovljenicima, zato bi svaki osiguranik mirovinskog sustava tijekom svoga radnog vijeka trebao imati plan štednje za mirovinu, te na taj način povećati kvalitetu života tijekom odlaska u mirovinu. Vjeruje se da dobro planiranje mirovine vodi boljem životnom standardu i smanjuje državnu potrošnju. Osiguranici su počeli diversificirati izvore prihoda u što većoj nadi da će prilikom odlaska u mirovinu imati bolju financijsku sigurnost (Wiener i Doescher, 2008).

Razlog za planiranje mirovinske štednje kod radno aktivnog stanovništva je nemogućnost održavanja životnog standarda koji je bio prije umirovljenja. Mirovinska štednja koja je dio državnog mirovinskog sustava odnosno međugeneracijske solidarnosti ne može biti dovoljna da bi se održao životni standard koji je bio prije umirovljenja, te sama održivost takvog mirovinskog sustava je jako neizvjesna. Osiguranici mirovinskog sustava trebaju diversificirati svoje prihode, a ne se bazirati na samo jednom izvoru prihoda. Postoje razne mogućnosti ulaganja u mirovinsku štednju, jedno od najčešćih ulaganja u Republici Hrvatskoj je ulaganje u dobrovoljnu mirovinsku štednju odnosno treći stup dobrovoljnog mirovinskog osiguranja. Država daje poticaje na dobrovoljnu mirovinsku štednju, te na taj način osiguranici koji planiraju svoju mirovinu mogu ostvariti prinose i vratiti jedan dio uložених sredstava. Svaki pojedinac treba biti motiviran da kvalitetno i pravovremeno donese plan za svoju mirovinsku štednju kako prilikom odlaska u mirovinu ne bi imao narušen životni standard. Nažalost u Hrvatskom mirovinskom sustavu velik je broj potrošača odnosno osiguranika koji su ovisni samo na izvore prihoda od međugeneracijske solidarnosti odnosno I. stupa mirovinskog osiguranja (HANFA, 2022) . Iz slike 5 može se vidjeti da mirovinski fondovi razlikuju se prema očekivanom povratu i riziku i prema troškovima. Osiguranici nekog mirovinskog fonda vrlo često zaborave na troškove koji nastaju prilikom odabira nekog fonda. Troškovi su veći ukoliko fond investira u vrijednosne papire visokog rizika. Svaki mirovinski fond mora objavljivati svoje rezultate kako bi članovi fonda mogli imati uvid u što ulaže odabrani fond.



TROŠAK

POVRAT

Slika 5 Izabrani mirovinski fond. (Izvor: HANFA, 2022)

Štednja za treću životnu dob najčešće podrazumijeva dvije vrste štednje, štednja u obveznom mirovinskom fondu odnosno drugi stup mirovinskog osiguranja i štednja u dobrovoljnom mirovinskom fondu odnosno treći stup mirovinskog osiguranja. Mirovina iz prvog stupa isplaćuje se korisnicima mirovine iz državnog proračuna odnosno iz međugeneracijske solidarnosti (HANFA: 2022).

3.2. Čimbenici koji utječu na ponašanje potrošača u mirovinskom osiguranju

Jedna od glavnih funkcija marketinga je učestalo praćenje potreba i želja nekog potrošača, te prilagođavanje potrošačevim potrebama. Predviđanje i praćenje potrošačevog ponašanja poduzećima omogućava da adekvatno osiguraju svoje poslovanje. Svaki od potrošača je jedinka za sebe i kao takav on je jedinstven u svome ponašanju, te se razlikuje u svome ponašanju (Kotler, Keller i Martinović, 2008).

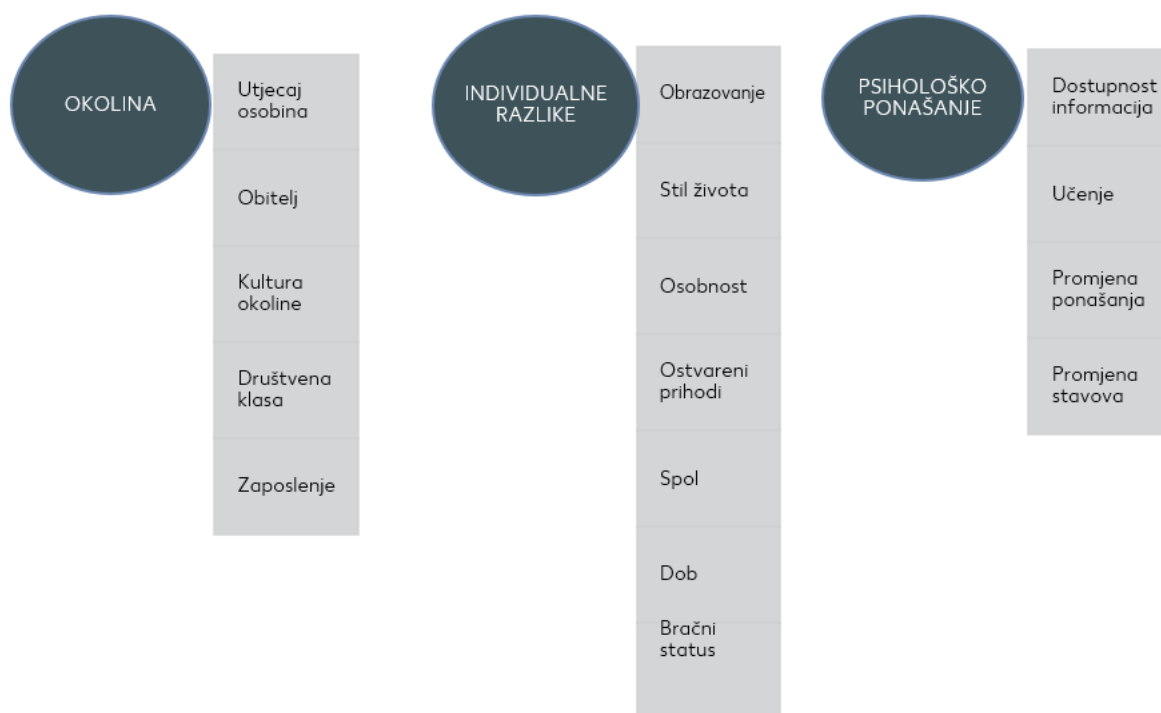
Ponašanje potrošača je niz fizičkih psiholoških aktivnosti koje provode pojedinci ili obitelji u samome procesu odabira nekog proizvoda, kupnje proizvoda i konzumiranja proizvoda ili usluga. Kako bi se mogle utvrditi motivacije i želje potrošača, potrebno je poznavati tri vrste ponašanja potrošača, a to su korisnička uloga, uloga platitelja i uloga kupca proizvoda i usluga, a karakteristike proizvoda moraju biti prilagođene zahtjevima i očekivanjima korisnika proizvoda.

Na potrošače utječe velik broj međusobno povezanih čimbenika, od kojih su glavne skupine: društveni, osobni i psihološki procesi, što pokazuje da je proučavanje potrošačevog ponašanja složeno. Svaki čimbenik ima varijable koje imaju utjecaj na ponašanje potrošača, a potrošači su važan dio marketinga (Kesić, 2006).

Što definira razloge kupnje? Što je potaknulo kupnju i zašto? Razumijevanje ponašanja potrošača je neophodno i važno. To je analiza potrošača, pažnja potrošača, potreba, želja, kada, gdje i zašto kupuju te koliko često kupuju. Ponašanje potrošača vrlo je bitno u skoro svim fazama života i bitno ga je učestalo istraživati. Ponašanje potrošača prilikom kupnje nekog proizvoda ili usluge je proces odluka i radnji koje donose pojedinačni potrošači

prilikom kupovine. Mnogi čimbenici djeluju kao poticaji ili ograničenja na kupce, a na ponašanje potrošača utječu i mnogi vanjski čimbenici, koji se kategoriziraju kao društveni čimbenici jer potrošači žive u složenim okruženjima koja utječu na njihovo ponašanje (Previšić i Ozretić Došen, 2007).

Financijska istraživanja bave se financijskim planiranjem, te učestalo uključuju u istraživanje važnost štednje kao jednu od glavnih funkcija da se neki čovjek upusti u određeno ponašanje, ali na takvo ponašanje djeluju agenti, odnosno banke, državne institucije i financijske institucije, kako bi se štednja u ranijoj životnoj dobi pretvorila u financijska sredstva za treću životnu dob. Istraživanja pokazuju da radno sposobnom stanovništvu nedostaje želje koja je potrebna da bi se odrekli potrošnje i počnu redovito štedjeti novac za treću životnu dob. Problem je u nedostatku odnosno manjku vlastite samokontrole prilikom potrošnje radi ostvarivanja zadovoljstva. Radno aktivno stanovništvo impulzivno troši i nema granicu kada dođe u iskušenje. Strategija koja se treba provesti prilikom rješavanja problema je nametanje ograničenja budućem ponašanju da se sredstva koja se planiraju štedjeti svaki mjesec izdvajaju prilikom plaće ili nekog drugog prihoda u mirovinski plan štednje, te na taj način radno aktivne osobe ne mogu doći u iskušenje potrošnje novca za mirovinu (Benartzi i Thaler, 2007). Mirovinska reforma bila je jedan od glavnih nositelja u kreiranju socijalne i ekonomske politike u velikom broju europskih zemalja u nazad tri desetljeća. Promjene mirovinskih pravila vrlo često pogađaju stanovništvo, a demografska situacija uključuje smanjenje prava i pojavljivanje skupine nezadovoljnih građana. Mirovinski sustav Republike Hrvatske sklon je promjenama još od 1999. godine, kada je počela jedna od najvažnijih mirovinskih reforma. Mirovinski sustav prije reforme isključivo se temeljio na međugeneracijskoj solidarnosti. Demografska situacija je bila jako povoljna i omogućavala je jako blage uvjete za odlazak u mirovinu. Dob za odlazak u starosnu mirovinu bila je 60 godina za muškarce i 55 godina za žene (Puljiz, 2007). Mirovinska reforma koja se provela bila je neophodna zbog tranzicije ekonomije koja se dogodila nakon ratnih događanja i demografskih promjena. Zahvaljujući reformi koja se provela usporen je rast broja novih umirovljenika u usporedbi s prethodnim godinama. Brojni su demografski i socioekonomski čimbenici koji utječu na ponašanje potrošača u mirovinskom osiguranju odnosno na štednju za treću životnu dob. Čimbenike se može svrstati u tri grupe, koje su prikazane na slici 6. Iz slike 6 može se vidjeti da čimbenici koji utječu na planiranje štednje su okolina, individualne razlike i psihološko ponašanje. Visoka razina obrazovanja i viša primanja pozitivno utječu na plan štednje za treću životnu dob.



Slika 6 Čimbenici. (Izvor: Engel i sur, 1990)

Jedini čimbenik iz okruženja koji ima utjecaj na planiranje štednje za treću životnu dob je veličina kućanstva. Četiri su faktora psihološkog ponašanja povezana s odlukom o donošenju plana za mirovinsku štednju. Financijsko obrazovanje korisnika mirovinskog sustava koje je dostupno u državnim institucijama ima veliki utjecaj na plan štednje za treću životnu dob (Joo i Grable, 2005). Motivirajući i ograničavajući faktori koji utječu na pojedinčev plan štednje za mirovinu su financijsko obrazovanje, vremenska perspektiva, samokontrola i dostupnost informacija o mirovinskom sustavu. Financijsko obrazovanje je dio učenja i stjecanja znanja koje utječe na promjene ponašanja i stavove korisnika mirovinskog osiguranja. Ostali faktori koji utječu na mirovinsku štednju su neposredno ili posredno povezani s financijskim i mirovinskim obrazovanjem (Joo i Grable, 2005).

3.3. Uloga percepcije rizika u planiranju mirovine

Dokazi iz kognitivne, socijalne i kliničke psihologije pokazuju da su percepcije rizika pod utjecajem procesa vođenih asocijacijama i afektima. U slučajevima kada se rezultati dvaju sustava obrade ne podudaraju, obično prevladava afektivni sustav koji se temelji na asocijacijama (Weber, 2004).

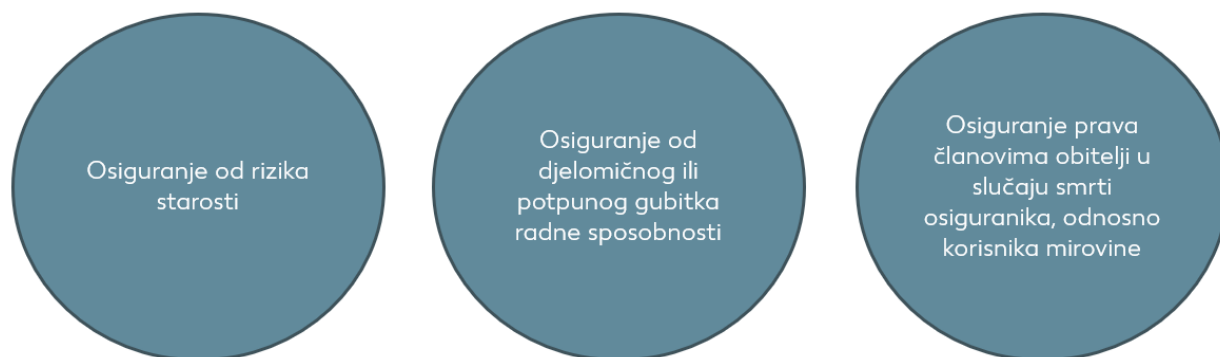
Hrvatski mirovinski sustav suočava se s velikim brojem problema i izazova u zadnja dva desetljeća. Reforme koje su se provele nisu riješile probleme niskih mirovina, već su pridonijele novim podjelama među umirovljenicima (Puljiz, 2007).

Planiranje mirovine i praćenje uplata na osobni račun važni su za svakog zaposlenog građanina koji živi od svoga rada i planira svoju mirovinu. Od odabira obveznog mirovinskog fonda pa do odlaska u mirovinu proći će više desetaka godina, te svaki član fonda može pratiti tijek uplata i stanje na svome osobnom računu, te i ulaganje odabranog obveznog mirovinskog fonda. Financijska okruženja i dinamičke promjene zadnjih godina stavila su pred kućanstva velike izazove, te odgovornost po pitanju štednje za mirovinu, ulaganja, zaduživanja, odnosno za treću životnu dob (Weber, 2004).

Planiranje mirovine dosta je potisnuto u svijesti građana, vjerojatno zbog toga što se čini da je to u budućnosti dosta daleko ako se osoba tek zaposlila. Ljudi tijekom radnog vijeka rade kompromise u svojoj potrošnji i štednji odnosno odabiru što im je bitnije. Hoće li ulagati u nekretnine ili štedjeti za treću životnu dob, vjerojatno ako ih se pita što im je bitnije odgovoriti će ulaganje u nekretninu. Razlog zanemarivanju ulaganja u štednju za mirovinu nalazi se u predstavljanju dalekih budućih događaja ili posljedica u profilu psihološkog stanja na neki rizik koji bi se mogao dogoditi ako se ulaže ili štedi za mirovinu. Razmišljanje o posljedicama neadekvatne mirovinske štednje neće rezultirati afektivnom reakcijom straha ili brige. Niska stopa štednje i održavanje računa mirovinske štednje neki su od problema koji nastaju kada ljudi krenu planirati štednju za mirovinu. Istraživanja bihevioralnih odluka o načinima odlučivanja, koja ispituju različite načine na koje ljudi donose odluke, mogu dati dodatne poglede na štednju za mirovinu. Istraživanje koje se provelo sugerira da radno aktivno stanovništvo koriste šire raspone odlučivanja nego što se tradicionalno proučava u psihologiji, ekonomiji i drugim znanostima (Weber, 2004).

Percepcija rizika prosudba je investitora u ovome slučaju korisnika mirovinskog sustava o riziku u nekoj situaciji. Označava razinu rizika u različitim situacijama koje bi mogle utjecati na percepciju. Financijska pismenost pozitivno utječe na razmišljanje o mirovinskoj štednji, odnosno na planiranje mirovine i privatnih ulaganja u mirovinske fondove. Rizik ima važnu ulogu u procesu donošenja investicijskih odluka, ali isto tako veliku ulogu imaju i vladine promjene koje su vrlo česte te utječu na percepciju rizika investitora (Weber, 2004). Iz slike 7 mogu se vidjeti zadaće mirovinskog osiguranja. Mirovinsko osiguranje u Hrvatskoj ima nekoliko ključnih zadaća koje su usmjerene na osiguranje financijske sigurnosti građana u

starosti, nesposobnosti za rad ili smrti. Mirovinsko osiguranje osigurava isplatu redovitih mirovina umirovljenicima, koji su stekli pravo na mirovinu kroz odrađene godine i uplaćene doprinose.



Slika 2 Zadaće mirovinskog osiguranja. (Izvor: HZMO, 2022)

Mirovinsko osiguranje igra ključnu ulogu u socijalnoj zaštiti građana, pružajući im financijsku sigurnost u starosti ili u slučaju nesposobnosti. Ove zadaće zahtijevaju učinkovito upravljanje i redovne reforme kako bi se prilagodile demografskim promjenama i ekonomskim uvjetima. Činjenice su te da ljudski mozak i tijelo u starosnoj dobi ne može više funkcionirati na adekvatan način, te ljudi u određenoj dobi postaju nesposobni za rad. Države su donijele dobne granice za odlazak u mirovinu zbog toga što su ljudi u kasnijoj životnoj dobi nesposobni za rad, te zaslužuju odmor u trećoj životnoj dobi. Upravo zbog toga, što ljudi znaju da neće moći cijeli život biti radno sposobni potrebno je da na vrijeme počnu razmišljati o periodu života kada će glavni izvor prihoda biti mirovinska ušteđevina koju je pojedinac tijekom svojih godina rada štedio (Weber, 2004). Drugi razlog zašto ljudi trebaju planirati mirovinsku štednju je činjenica da ljudi žive dulje nego prije. Zbog produljenja života ljudima je potrebno i više ušteđenih financijskih sredstava kako bi nastavili normalno živjeti.

3.4. Uloga i važnost financijske pismenosti na odabir mirovinskog osiguranja

Financijska pismenost ključan je dio svake racionalne financijske odluke, te preduvjet za ostvarivanje vlastitog financijskog blagostanja. Potreba za širenjem financijske i mirovinske pismenosti temelji se na ekonomskim razlozima koji su prouzročeni demografskim promjenama, financijskim promjenama, odnosno promjene koje se trenutačno događaju na financijskim tržištima i promjenama u javnim politikama u pogledu mirovinske i socijalne zaštite. Financijska pismenost čimbenik je donošenja ispravnih financijskih odluka, a koje će na kraju rezultirati financijskim blagostanjem pojedinca. Financijska pismenost relativno je neistražena tema. S financijskom pismenosti povezuje se i mirovinska pismenost, koja je isto tako dio našeg mirovinskog sustava. Nažalost kod nas mirovinska pismenost nije na

zavidnom nivou, niti mladi ljudi razmišljaju o njoj (Barbić i sur., 2018). Dokazano je kako financijska pismenost utječe na štednju i ulagačko ponašanje pojedinaca. Financijski pismeniji korisnici mirovinskog osiguranja ostvaruju veću vjerojatnost akumulirane štednje za vrijeme radnoga vijeka i planiranje mirovine za treću životnu dob. Studije su pokazale kako će financijski pismene osobe planirati svoj odlazak u mirovinu ranije od onih koje su slabije financijski pismene osobe (Lusardi i Mitchell, 2014). Iz slike 8 se mogu vidjeti sastavnice financijske pismenosti, a koje se odnose na temeljno znanje i ponašanje pojedinca. Pametnim upravljanjem sastavnica financijske pismenosti može se doći do zadovoljavajuće razine financijske pismenosti pojedinca, a koja je potrebna za donošenje financijskih odluka.

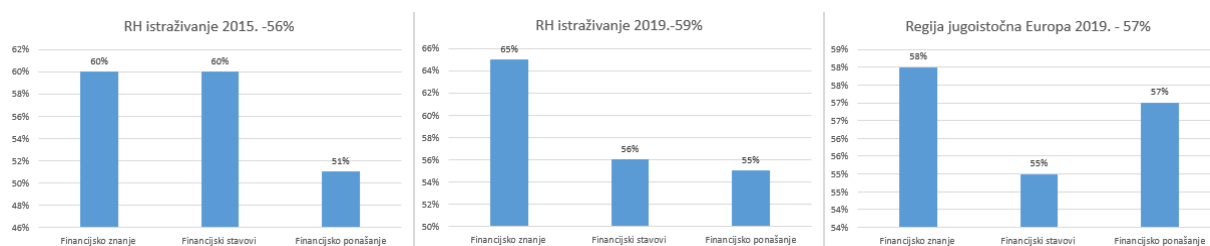


Slika 8 Financijska pismenost. (Izvor: Hrvatska Narodna Banka, 2023)

Istraživanja koja je provela Hrvatska narodna banka o mirovinskoj pismenosti u Republici Hrvatskoj pokazala su nezadovoljavajuću razinu mirovinskog obrazovanja i poznavanja mirovinskog sustava općenito, ispitanici su slabo informirani o mogućim oblicima štednje za mirovinu (HNB, 2023).

Mirovinska pismenost je poznavanje mirovinskog sustava zemlje, te oblika i načini privatne štednje za treću životnu dob. Sami proces mirovinske pismenosti podrazumijeva proširenje informacija i povećanje svijesti o mogućnostima obveznog mirovinskog osiguranja, odnosno kapitalizirane štednje na osobnim računima građana (Škreblin Kirbiš i sur., 2011). Širenjem informacija o mirovinskoj pismenosti daje se potrebne informacije budućim umirovljenicima kako bi na vrijeme mogli steći znanje o nedostacima i prednostima mirovinskog sustava. Svaki mirovinski sustav djeluje dugoročno, pa tako i u Republici hrvatskoj, vrlo često

mirovinski sustavi su kompleksni i skloni politički uvjetovanim promjenama. Osiguranici u mirovinskom sustavu trebaju znati kako on funkcionira te kako bi na vrijeme mogli prilagoditi svoja životna planiranja za mirovinu i bolje upravljati svojim osobnim računima u mirovinskim fondovima. Glavni ciljevi mirovinske pismenosti nisu bitno drugačiji od ciljeva financijske pismenosti u njenim drugim područjima, uvijek se radi o podizanju svijesti razine znanja o rizicima kod donošenja nekih financijskih odluka koje su bitne za život u trećoj dobi. Razlika je u tome što je mirovinska pismenost potaknuta demografskim razlozima koji imaju dugoročne posljedice koje treba uzeti u obzir za dugoročno planiranje mirovinske štednje. Naglasak se stavlja na dugoročnu planiranu štednju i smanjenje rizika od siromaštva u trećoj životnoj dobi. Istraživanja koja su se provela ukazuju na nedovoljno planiranje primanja u mirovini, nezainteresiranost za mirovinski sustav od prvog zaposlenja. Mladi ljudi prilikom zapošljavanja ne znaju da mogu odabrati svoj mirovinski fond i kategoriju fonda (Škreblić Kirbiš i sur., 2011). Koliko je financijska pismenost važna govore analize koje su se provele putem stvarnih i percipiranih poticaja na ponašanje vezano za štednju u trećoj životnoj dobi. Bolje informirani pojedinci reagirali su na poticaje koji su im se pružili. Neinformirani pojedinci reagiraju na percipirane poticaje, ali na pogrešne informacije o poticajima na mirovinsku štednju. Svakako se može zaključiti da mirovinska pismenost može pridonijeti ublažavanju rizika od siromaštva i povećanje vlastite dobrobiti (Vehovec, 2011). Iz slike 9 može se vidjeti bolje znanje o financijskim proizvodima kod ispitanika u odnosu na 2015. godinu kada se provelo isto istraživanje među ispitanicima.



Slika 9 Financijska pismenost u Republici Hrvatskoj %. (Izvor: Hrvatska Narodna Banka, 2023)

Lošiji se rezultat odnosi na financijske stavove stanovnika Republike Hrvatske. S obzirom na promjene i razvoj financijskog i gospodarskog sektora važno je razumjeti imaju li pojedinci sve što je potrebno za učinkovito donošenje financijskih odluka.

Prema istraživanjima Hanfe koja je provela nacionalno reprezentativno anketno ispitivanje financijske pismenosti osoba pred mirovinom i umirovljenika. Upitnik za ispitivanje rađen je prema metodologiji Organizacije za ekonomski razvoj i suradnju (OECD) s naglaskom na

područje financijskih usluga, posebno mirovinske štednje. U ispitivanju je sudjelovalo tisuću ispitanika u životnoj dobi od 50 do 65 godina. Mjerena su tri područja financijske pismenosti: financijsko znanje, ponašanje i odnos prema novcu. Ukupna ocjena financijske pismenosti ispitanika u dobi od 50 do 65 godina iznosila je 12,2 od maksimalnih 20 bodova. Trećina ispitanika njih 35 % u dobi od 50 do 65 godina umirovljena je, a više od polovine ih je izabralo prijevremenu starosnu mirovinu. Manji dio ispitanika koji je u mirovni ostvaruje neki prihod i izvan sustava obaveznog mirovinskog osiguranja, u okviru kojeg mirovinu ostvaruje 91 % svih umirovljenika 1. stup mirovinskog osiguranja odnosno 1. i 2. stup mirovinskog osiguranja. Dodatni izvori prihoda uglavnom se ostvaruju kroz daljnji rad tijekom mirovine njih 24 %, dok je oslanjanje na dobrovoljnu mirovinsku štednju 5 % bitno manje zastupljeno. Tek se 5 % osoba u mirovini oslanja na stalni prihod od financijske ili nefinancijske imovine, a dodatnih 5 % na povremeni prihod od njihove prodaje. No unatoč tim više ili manje dostupnim mogućnostima za dopunu primanja iz obaveznog mirovinskog sustava gotovo 41 % ispitanika u mirovini se mora financijski dodatno oslanjati na svoju obitelj (HANFA, 2023).

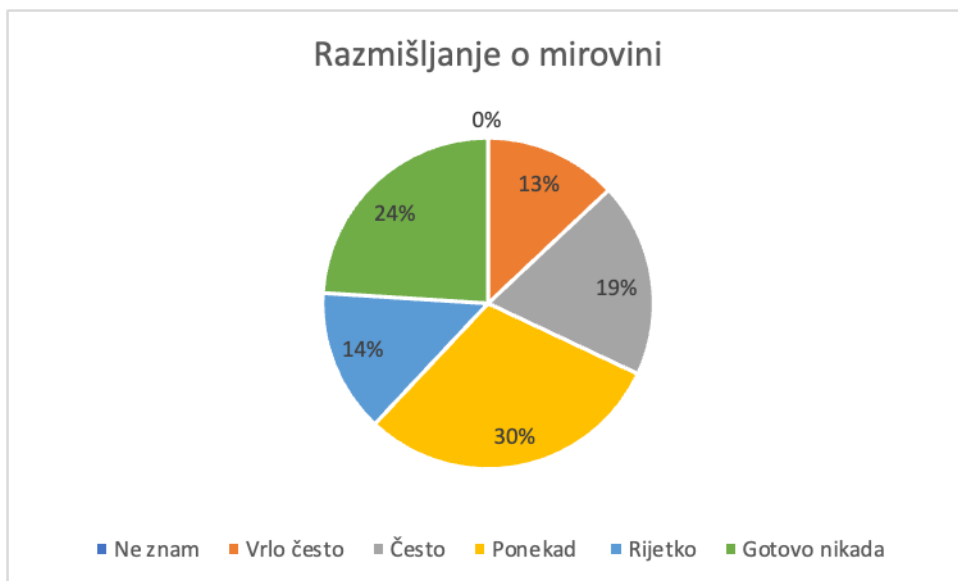
3.5. Povjerenje potrošača u mirovinsko osiguranje

Mirovinski sustav Republike Hrvatske već se nekoliko desetljeća suočava s brojnim izazovima demografskog starenja stanovništva. Isto tako neprimjerena mirovinska primanja u Republici Hrvatskoj uvelike stavljaju pritisak na mirovinski sustav te potiču reforme kako bi se vidljivi nedostaci pokušali otkloniti. Istraživanja koja su se provela kojima je cilj bio prikupiti stavove građana i druge javnosti o pogledu na mirovinski sustav općenito ali i stavove sadašnjih i potencijalnih korisnika mirovinskog osiguranja (Pavković, 2021).

Rezultati istraživanja koja su se provela među građanima oko stanja u mirovinskom sustavu, prikazuju da ispitanici smatraju da je stanje u prvom mirovinskom stupu neizvjesno i dosta kritično što se tiče stabilnosti. Kao ključan problem koji se nameće u mirovinskom osiguranju su niske i neadekvatne mirovine koje nažalost dovode do smanjenja kupovne moći u trećoj životnoj dobi i pada životnog standarda umirovljenika. Kao uzroci koji dovode do nepovjerenja u mirovinsko osiguranje ispitanici vide u ekonomskoj krizi i krizi javnih financija koji su se poklopi s mirovinskim troškovima, odnosno sustav socijalne politike koji podržava "politiku umirovljenja" negativan učinak interakcije preranog odlaska u mirovinu radno sposobnog stanovništva i demografska kretanja. Nažalost kod građana postoji bojazan da bi se mogla opet pojaviti politika ranog umirovljenja, ako će država krenuti u reformu javnog sektora što nikako ne bi bilo dobro za mirovinski sustav odnosno općenito za korisnike mirovinskog osiguranja. Istraživanja pokazuju da korisnici mirovinskog osiguranja smatraju

da je mirovinska reforma koja je provedena da se proveda prema osmišljenom i jasnom modelu, ima jasne ciljeve, ali nije provedena do kraja. Smatraju da se nije promijenilo ništa u izdvajanje za drugi stup mirovinskog osiguranja, odnosno cilj reforme je bio smanjiti ovisnosti mirovina o radu tekućih generacija. Ispitanici su se izjasnili da treba smanjiti izdvajanja za prvi stup, odnosno za međugeneracijsku solidarnost i povećati izdvajanja za drugi stup. Ispitanici nisu za prebacivanje sredstava iz drugog stupa u prvi stup, smatraju da su to njihova osobna sredstva koja će im biti raspoloživa prilikom odlaska u mirovinu (Pavković, 2021). Sve do sada provedene mirovinske reforme nisu riješile problem primjerenih mirovina i financijski održiv mirovinski sustav. U uvjetima gospodarske krize novac na osobnim računima osiguranika predstavlja sigurnost za pokrivanje tekućih izdataka države, svakako da takve intervencije države nisu dobre jer vode do povećanja javnog duga, jačanje poreznog opterećenja i ovisnost budućih umirovljenika o broju zaposlenih (Pavković, 2021).

Iako znamo da osiguranici u mirovinskom osiguranju dosta su pesimistični u pogledu njihovih umirovljeničkih dana odnosno kada pričamo o životu u trećoj životnoj dobi i da velika većina štedi svoj novac u banci, mala količina zaposlenika i korisnika mirovinskog osiguranja odlučuje se za dobrovoljnu štednju u neki od dobrovoljnih mirovinskih fondova. Dobrovoljna mirovinska štednja jedina je štednja čija je namjera štednja za mirovinu. Ispitanici koji štede u nekom od dobrovoljnih mirovinskih društava glavni im je razlog njihovog članstva veća mirovina u budućnosti odnosno kada steknu uvjete za mirovinu. Svijest o dobrovoljnoj mirovinskoj štednji postoji ali dosta je loše povjerenje korisnika mirovinskog osiguranja općenito u mirovinske fondove, potrebni su veliki naponi kako bi se svijest građana u mirovinskom sustavu doživjela svoju afirmaciju. Slika 10 pokazuje da najveći broj građana ponekad razmišlja o mirovini iako je velika većina odgovorila da ne razmišlja uopće o mirovini.



Slika 10 Razmišljanje građana o mirovini. (Izvor: RMF, 2023)

Kada govorimo o poslodavcima i njihovim mogućnostima da zaposlenicima odnosno korisnicima dobrovoljnog mirovinskog osiguranja uplaćuju dio izdvajanja u dobrovoljni mirovinski fond vrlo ih je malo. Nažalost poslodavci nisu dovoljno informirani o mogućim olakšicama i nemaju povjerenja u mirovinske fondove da uplate vrše u neki od dobrovoljnih mirovinskih fondova. Izostanak navika dugoročnog planiranja mirovine ima utjecaj na poslodavce da preferiraju isplatu dodatka ili beneficije za djelatnike, što odgovara njihovim kratkoročnim financijskim potrebama. Prema istraživanjima koja su provedena petina poslodavaca uplaćuje svojim zaposlenicima treći mirovinski stup, ostali ispitanici dali su odgovore da nemaju povjerenja i dovoljno informacija o tome. Može se zaključiti da treći stup dobrovoljne mirovinske štednje ima primarni cilj osigurati dodatna kapitalizirana sredstva koja će korisnici mirovinskog osiguranja imati na raspolaganju prilikom odlaska u mirovinu, te na takav način izdvajanja smanjiti će u budućnosti ovisnost svoje mirovine o nekom budućem državnom proračunu. Nažalost ni poslodavci, a ni građani nisu spremni svoja sredstva uplaćivati dobrovoljno u neki od fondova, kao što je već spomenuto imaju problem kod prikupljanja informacija i povjerenja u mirovinski sustav općenito.

3.6. Socijalni i psihološki utjecaji na planiranje mirovine

Za financijsko planiranje pojedinac mora smanjiti potrošnju i početi odvajati sredstva za mirovinu. Sredstva koja ne troši koristi za druge svrhe, kao što je štednja i ulaganja, a sve zbog postizanja financijskog cilja. Plan štednje za mirovinu je vrlo jednostavan, ali ga je teško provesti jer nisu svi spremni za mirovinu zbog ograničenih prihoda, imovine i uštede koje imaju na raspolaganju (Joo i Grable, 2005).

Brojni su socijalni i psihički čimbenici koji su povezani sa spremnošću da osoba krene u planiranje svoje mirovine, odnosno da krene štedjeti za svoju mirovinu. U mirovini se osobe suočavaju padom prihoda i drugačijim načinom ostvarivanja prihoda nego u danima zaposlenja. Jedan od glavnih zadataka s kojima se pojedinac mora suočiti tijekom starosti je prilagodba na umirovljenje i smanjenje prihoda (Schaie i Willis, 2001).

Psihološki čimbenici dio su financijskog svijeta odnosno ljudske emocije mogu uvelike utjecati na donošenje financijskih odluka. Potrebno je da pojedinac dobro poznaje svoje psihološke sklonosti kako bi mogao primijeniti strategiju planiranja mirovine. Diverzifikacija, obrazovanje, vodstvo, planiranje ulaganja i emocionalna disciplina imaju ulogu u ublažavanju psiholoških čimbenika na izbor planiranja mirovine. Visina mirovina i prihoda kućanstva najsnažnije su socijalne odrednice umirovljenika. Može se reći da je umirovljenje izum suvremenog doba koji nažalost za neke pojedince predstavlja frustraciju, a za neke blagoslov. Neki se pojedinci vesele mirovini jer su umorni od rada, ali opet neki odgađaju odlazak u mirovinu zbog smanjenja izvora prihoda. (Pečjak, 2001). Kada bi pojedinci bili bez ograničenja, te kada rizici, neizvjesnost i vremenski horizonti odlučivanja bili beskonačni problemi za planiranje mirovine ne bi postojali. Pojedinac bi imao mogućnost kombinirati potrošnju i štednju na najbolji način. Nažalost navedene pretpostavke u stvarnom svijetu nisu moguće. U stvarnosti pojedinci loše štede i planiraju svoju mirovinu. Problem štednje na dugi rok može se riješiti financijskim opismenjavanjem pojedinaca. Na samu dugoročnu štednju utječu kultura, emocije i vrednote koje se javljaju kod pojedinaca prilikom planiranja štednje za treću životnu dob. Stoga se može zaključiti da financijsko opismenjavanje pojedinaca ne može biti jedini način poticanja dugoročne mirovinske štednje (Šonje, 2022).

4. PRIKAZ MIROVINSKOG SUSTAVA U REPUBLICI HRVATSKOJ

Mirovinski sustav u Republici Hrvatskoj sastoji se od tri stupa, svaki od njih ima svoje specifičnosti i ulogu u osiguranju financijske sigurnosti građana u starijoj dobi.

Mirovinski sustav u Republici Hrvatskoj pruža temeljnu zaštitu za građane, ali zahtijeva reforme i edukaciju kako bi se osigurala veća financijska sigurnost umirovljenika. Povećanje informiranosti o važnosti planiranja za mirovinu i poticanje dodatne štednje ključni su za održivost sustava u budućnosti.

4.1. Mirovinski sustav u Republici Hrvatskoj

Mirovinski sustav predstavlja skup pravnih normi te financijskih i institucionalnih aranžmana koji reguliraju osiguranje od rizika starosti, invaliditeta i gubitka hranitelja obitelji. Mirovinski sustavi obično uključuju nekoliko podsustava, koji mogu biti obvezni ili dobrovoljni (Puljiz, 2007).

U Republici Hrvatskoj mirovinski sustav obuhvaća obvezno i dobrovoljno mirovinsko osiguranje. Obvezno mirovinsko osiguranje temelji se na generacijskoj solidarnosti i individualnoj kapitaliziranoj štednji. Osiguranik je fizička osoba koja je, na temelju radne aktivnosti, obvezno osigurana kroz sustav generacijske solidarnosti.

Mirovinski sustavi mogu biti privatni, gdje njima upravljaju privatne financijske institucije, ili javni, pod upravom države. Ovisno o zemlji, osiguranici mogu biti dužni uplaćivati doprinose u mirovinski fond, pri čemu postoje definirane naknade, gdje je mirovina unaprijed određena mirovinskom formulom i zajamčena od strane države, ili definirani doprinosi, gdje iznos mirovine izravno ovisi o doprinosima osiguranika u mirovinski fond.

Mirovinski sustavi mogu se odnositi općenito na sve građane, financirati iz poreza i drugih javnih prihoda, ili se temeljiti na osiguranju zaposlenika, osiguravajući sredstva za osiguranike i njihove uzdržavane članove obitelji, financirana iz doprinosa zaposlenika i poslodavca. Danas su mirovinski sustavi obično kombinacija višestrukih shema u smislu financiranja, distribucije, organizacije i upravljanja. Dakle, umjesto jednog sustava imamo sustav više mirovinskih stupova koji funkcioniraju prema različitim sustavima prikupljanja, upravljanja i raspodjele sredstava. Hrvatska je do prije desetak godina imala samo javni mirovinski sustav s međugeneracijskom solidarnošću i definiranim naknadama. Zbog toga se sadašnje mirovine velikim dijelom plaćaju doprinosima zaposlenih, a mirovinski sustav je u ozbiljnoj krizi jer umirovljenici ne mogu doći do sredstava iz postojećih uplaćenih doprinosa (Puljiz, 2007).

Tako nastaje deficit koji se financira transferima iz državnog proračuna ili državnim zaduživanjem na domaćem i inozemnom financijskom tržištu. Najvažniji razlozi teškoća hrvatskog mirovinskog sustava mogu se podijeliti u dvije kategorije: demografske i institucionalne. Mirovinski sustavi u današnjem društvu imaju društvene, ekonomske i političke implikacije. Glavni cilj je zaštititi pojedince od rizika starosti, invaliditeta i gubitka hranitelja obitelji te povećati očekivane iznose mirovina. Kao važan oblik osobne štednje ima funkciju cjeloživotne raspodjele potrošnje bez koje bi bilo nemoguće funkcioniranje suvremenog društva. Mirovinski sustav u Republici Hrvatskoj sastoji se od tri mirovinska stupa. Prvi stup koji se provodio preko Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje bio je dio starog sustava, dok su drugi i treći stup uvedeni nakon mirovinske reforme. Uz postojeći obvezni prvi mirovinski stup, trodijelni koncept mirovinskog sustava karakterizira štednja (Puljiz, 2004). Slika 11 prikazuje strukturu mirovinskog osiguranja u Hrvatskoj. Za prvi stup mirovinskog osiguranja u Hrvatskoj zadužen je Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje (HZMO). HZMO je javna institucija koja upravlja sustavom obveznog mirovinskog osiguranja i odgovorna je za prikupljanje doprinosa od zaposlenika i poslodavaca koji se koriste za isplatu mirovina. Zavod isplaćuje mirovine umirovljenicima, uključujući starosne, invalidske i obiteljske mirovine. Vodi evidenciju o osiguranicima, njihovim radnim stažem i uplaćenim doprinosima, te pruža informacije građanima o pravima i mogućnostima unutar sustava mirovinskog osiguranja. HZMO djeluje u okviru Ministarstva rada, mirovinskoga sustava, obitelji i socijalne politike, koje nadzire i regulira rad mirovinskog sustava u cijeloj zemlji. Drugi stup mirovinskog osiguranja nadzire Središnji registar osiguranika, koji ima računovodstvenu ulogu raspoređivanje uplaćenih doprinosa drugog stupa rasporediti na osobne račune osiguranika. Treći stup mirovinskog osiguranja u Hrvatskoj predstavlja dobrovoljni kapitalizirani sustav, koji omogućuje pojedincima da dodatno štede za svoju mirovinu (HZMO, 2022).



Slika 11 Struktura mirovinskog sustava. (Izvor: HZMO, 2022)

Tri stupa osiguranja zajedno jamče višu ukupnu razinu socijalne sigurnosti i mirovina, odnosno bolje smanjenje rizika od starosti, invaliditeta i smrti. Na ovaj se način rizici osiguranja dijele na više razina i nositelja osiguranja, što bi prema ciljevima reforme trebalo biti korisnije korisnicima mirovina i ukupnim gospodarskim kretanjima i generacijama od mirovinskog osiguranja koje ovisi samo o kontinuiranim doprinosima. Ulaganja mirovinskih fondova trebala bi povećati domaću štednju i investicije, što će potaknuti razvoj tržišta kapitala, gospodarski rast i poboljšanje životnog standarda. Sveukupno, mirovinska reforma trebala bi pomoći u modernizaciji gospodarstva, posebice financijskog sektora, a istovremeno donijeti druge pozitivne rezultate, poput smanjenja siromaštva (Puljiz, 2004).

U Hrvatskoj s godinama se pogoršava odnos broja osiguranika i umirovljenika. Pod demografskim i gospodarskim kretanjima se taj odnos smanjivao, udio prosječne mirovine rastao je pod utjecajem promjena zakona koji su povećavali izdašnost prava umirovljenika. Domovinski rat i proces tranzicije dodatno utječu na produbljivanje neravnoteže sustava. U to vrijeme ubrzano raste broj umirovljenika i izdaci za mirovine. Takvo stanje u javnim financijama zahtijevalo je poduzimanje određenih mjera koje su započele 1999. godine, te su mjere poznate pod nazivom "mini reforma" koja je imala za cilj mirovinski sustav učiniti održivijim. Mjere koje su poduzete obuhvaćale su podizanje starosne dobi prilikom odlaska u mirovinu, promjena formule indeksacije, produljenje razdoblja obračuna mirovine, postroženje uvjeta za stjecanje invalidske mirovine i sl. Ovom mirovinskom reformom uvela su se dva stupa mirovinskog osiguranja (Šonje, 2022).

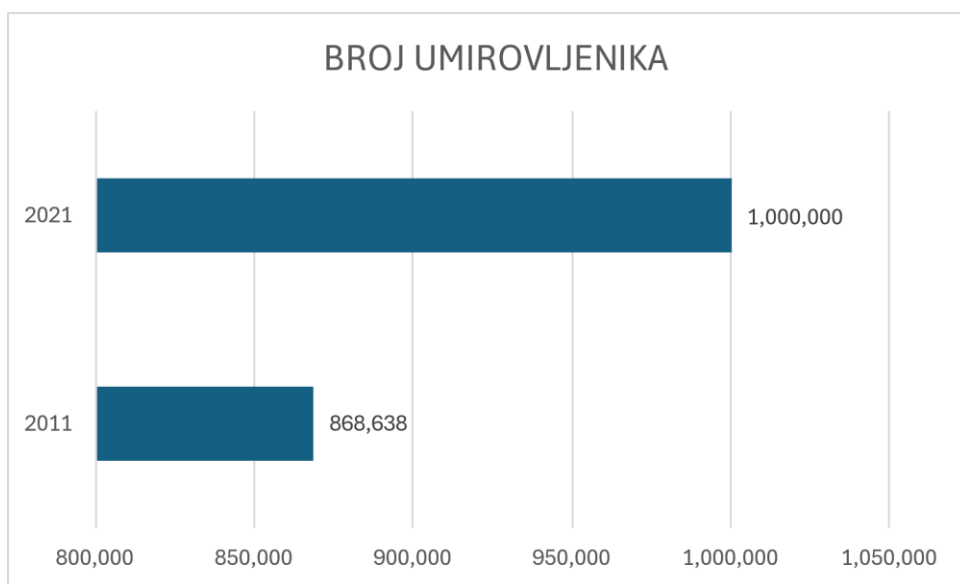
Puno veće promjene nastupile su drugom mirovinskom reformom koja se provela 2002. godine. Može se reći da je ta reforma bila ključna za budućnost i održivost mirovinskog sustava. U novom trodijelnom mirovinskom sustavu prvi stup ostao je obvezan i javan utemeljen na tekućem financiranju mirovinskih izdataka. Osiguranici za prvi mirovinski stup moraju izdvojiti 15%. Novi dio mirovinskog sustava ima oblik obveznog mirovinskog osiguranja, za razliku od prvog mirovinskog sustava, drugi dio temelji se na načelu kapitalnog financiranja, a nositelji osiguranja su privatnopravne osobe. Izdvajanje za drugi stup mirovinskog osiguranja iznosi 5%. Treći dio mirovinskog sustava slijedi u normativnom obliku drugi stup mirovinskog osiguranja, razlika je u tome da treći stup mirovinskog osiguranja je dobrovoljan, te država ga potiče s subvencijama. (Nestić, 2019). Tijekom 2002. godine postavljeni su temelji mirovinskog sustava u Hrvatskoj. Nakon toga nastupilo je niz važnih promjena i reformi. Jedna od bitnih promjena bila je usklađivanje hrvatskog zakonodavstva sa europskim zakonodavstvom zbog pridruživanja Hrvatske u Europsku uniju.

Posljednja veća reforma mirovinskog sustava započinje u siječnju 2019. godine. Reforma je obuhvatila šest zakona: Zakon o mirovinskom osiguranju, Zakon o stažu osiguranja s povećanim trajanjem, Zakon o obveznim mirovinskim fondovima, Zakon o dobrovoljnim mirovinskim fondovima, Zakon o mirovinskim osiguravajućim društvima i Zakon o dodatku na mirovine ostvarene prema Zakonu o mirovinskom osiguranju, te su uvedene promjene u sva tri mirovinska stupa. Cjelovitom mirovinskom reformom izjednačena su prava svih umirovljenika u Hrvatskoj na način da osobe koje su rođene do 1952. godine mogu ostvarivati mirovinu iz prvog stupa na temelju generacijske solidarnosti. Osiguranicima koji su rođeni između 1951. i 1961. godine, a koji su osigurani u prvom i drugom stupu dano je pravo da se opredijele koju će mirovinu primati. Žele li mirovinu jednostupnu ili dvostupnu. Reforma je bila nužna zbog prilagođavanja mirovinskog sustava promjenama na tržištu rada (MRMS, 2019). Zadnja mirovinska reforma koja je provedena bila je početkom 2024. godine. Ovom reformom ukinule su se ulazne naknade od uplate doprinosa drugog stupa koje su se obračunavale po stopi 0,5%. Sljedeća izmjena koja je bila tiče se novozaposlenih, odnosno ako osiguranik u roku od mjesec dana od uspostavljanja obveznog mirovinskog osiguranja ne odabere mirovinski fond, REGOS će ga po službenoj dužnosti rasporediti u mirovinski fond kategorije A, ako je do referentnog dana ostalo 10 ili više godina. Povećan je iznos jednokratne isplate na zahtjev korisnika sa sadašnjih 15% od ukupne doznake mirovinskog osiguravajućeg društva do najviše 20% (REGOS, 2024).

4.2. Obvezno mirovinsko osiguranje na temelju generacijske solidarnosti

Za rješavanje svih mirovinskih prava i obveza nadležan je Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje na temelju međugeneracijska solidarnost. Prema zakonu, cilj je osigurati prava zaposlenika, poljoprivrednika, obrtnika u starosti, invalidnosti i tjelesnom oštećenju. Temeljno načelo prvog stupa mirovinskog osiguranja je međusobna solidarnost i uzajamnost. Međugeneracijska solidarnost koja iz toga proizlazi obveza je svih zaposlenih građana da 15% svoje bruto plaće izdvajaju za današnje umirovljenike. Mirovinski staž uključuje godine provedene u mirovinskom osiguranju koje je osnova za ostvarivanje prava iz mirovinskog osiguranja. (HZMO, 2023). U Hrvatskoj je demografska slika umirovljenika značajno utjecala na različitim faktorima, uključujući starenje stanovništva, migracije i ekonomske prilike. Prema popisima stanovništva 2011. godine i 2021. godine kao što je vidljivo na slici 12 da broj umirovljenika raste, što odražava povećanje očekivane životne dobi i smanjenje nataliteta. U usporedbi s prethodnim popisima, broj umirovljenika kontinuirano raste. Na primjer, prema popisu iz 2021. godine, gotovo 1 milijun ljudi u Hrvatskoj je bilo

umirovljenika, za razliku od popisa stanovništva iz 2011. godine gdje je bilo preko 850 000 tisuća umirovljenika. Umirovljenici predstavljaju značajan postotak stanovništva, što dovodi do izazova u sustavu mirovinskog osiguranja. Povećanje broja umirovljenika također stvara pritisak na mirovinski sustav, jer se izdaci za mirovine povećavaju, a proračuni se suočavaju s izazovima održivosti. Rast broja umirovljenika u Hrvatskoj ukazuje na potrebu za reformama u mirovinskom sustavu. Sustav mora osigurati održivost, a istovremeno se brinuti o kvaliteti života starijih osoba. Također, važno je poticati aktivno starenje i uključivanje umirovljenika u društveni život, kako bi se smanjila izolacija i povećala njihova kvaliteta života. Dugoročno gledano, potrebno je i raditi na poticanju nataliteta i mladih da ostanu u zemlji, kako bi se ublažila demografska kriza i osigurao održiviji društveni sustav.



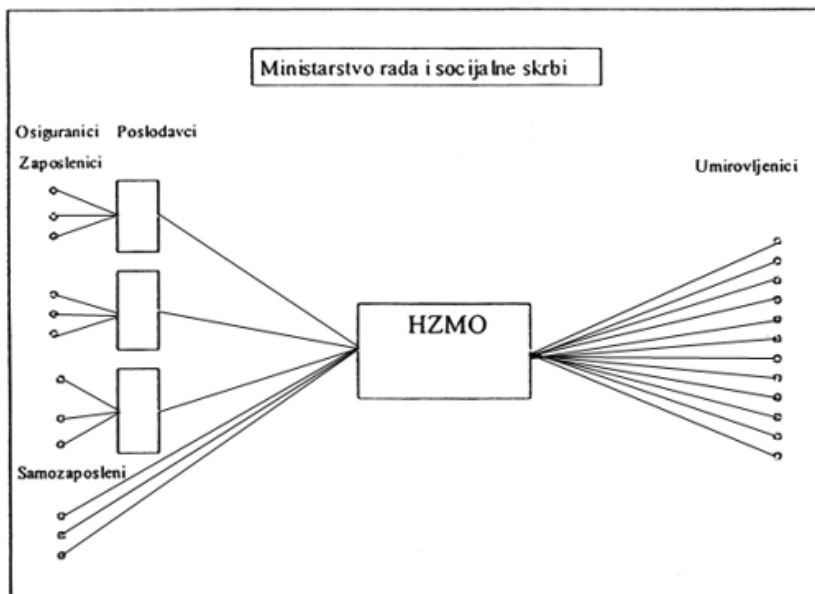
Slika 12 Broj umirovljenika u Republici Hrvatskoj. (Izvor: obrada autorice prema popisima stanovništva)

Osiguravaju se prava na:

- starosnu mirovinu
- prijevremenu starosnu mirovinu
- invalidsku mirovinu
- privremenu invalidsku mirovinu
- obiteljsku mirovinu
- najnižu mirovinu
- osnovnu mirovinu
- profesionalnu rehabilitaciju

- naknadu zbog tjelesnog oštećenja
- naknadu putnih troškova u vezi s ostvarivanjem osiguranih prava.

Samo osiguranici u prvom stupu, dakle stariji od 50 godina 2002. i oni između 40 i 50 godina, a nisu dobrovoljno upisani u drugi stup, dužni su plaćati premiju mirovinskog osiguranja od 20% od bruto plaće. Za osiguranike i prvog i drugog stupca mirovine poslodavac obračunava 15 posto bruto plaće i uplaćuje je u državni proračun. Osobe s navršених 50 godina, a nisu svojevrijeme pristupili drugom stupu, doprinos za mirovinsko osiguranje obračunava se u iznosu od 20% od ukupne plaće. Za osiguranike prvog i drugog stupca mirovine poslodavac obračunava 15% bruto plaće i uplaćuje u državni proračun. U osiguranje se mogu uključiti i učenici osnovnih i srednjih škola koji pohađaju vježbe, zatvorenici te osoblje koje sudjeluje u otklanjanju elementarnih nepogoda, ako im je smanjena radna sposobnost i tjelesna oštećenja uslijed ozljeda na radu ili profesionalnih bolesti. Svojstvo osiguranika utvrđuje se podnošenjem prijave na osiguranje. Zahtjev se podnosi kada jedinica osiguranika ili sam osiguranik preuzme obvezu uplate osiguranja. Za prikupljanje donacija nadležno je Ministarstvo financija, porezna uprava. Nakon prestanka obaveznog mirovinskog osiguranja možete se u roku od dvanaest mjeseci osigurati tzv. produženim osiguranjem, koje je dobrovoljno i može trajati neograničeno. Produženo osiguranje moguće je ostvariti u skladu s propisima Europske unije (EU) nakon prestanka osiguranja u državi članici EU (tj. zemlji u kojoj je potpisan ugovor o socijalnom osiguranju) (HZMO, 2023). Slika 13 prikazuje organizacijsku strukturu prvog dijela mirovinskog sustava. Na samom početku mirovinskog sustava postojao je Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje, koji je bio zadužen za prvi stup mirovinskog osiguranja. Početkom 2002. godine mirovinski sustav u Hrvatskoj kombinira elemente solidarnosti i kapitalizacije, s ciljem osiguravanja financijske stabilnosti i održivosti za buduće umirovljenike. Ipak, suočava se s izazovima, poput starenja populacije i promjena na tržištu rada, što zahtijeva daljnje reforme i prilagodbe.



Slika 13 Organizacija prvog dijela mirovinskog sustava. (Izvor: HZMO, 2022)

Prvi je stup također bio pun nedostataka, što je dovelo do uvođenja novih stupova. Njihov glavni cilj je uvođenje stabilizirajućeg faktora u mirovinski sustav. Glavni nedostaci su: neosjetljivost na usporavanje svjetskog gospodarstva, neosjetljivost na rast nezaposlenosti, neosjetljivost na demografske promjene. U tom smislu, svi problemi koji su postojali prije napuštanja starog modela i dalje postoje u sadašnjem prvom stupu. Prijašnji mirovinski sustavi temeljeni na međugeneracijskoj solidarnosti dobro su funkcionirali kada je dob za odlazak u mirovinu bila viša od prosječnog životnog vijeka, što znači da je manje ljudi koristilo mirovine nego što je uplaćivalo mirovinske doprinose, odnosno mnogi nisu ni doživjeli početak isplate prošlih mirovina (HZMO, 2022).

4.3. Obvezno mirovinsko osiguranje na temelju dobrovoljne kapitalizirane štednje

Obvezno mirovinsko osiguranje na temelju dobrovoljne kapitalizirane štednje, odnosno drugi stup predstavlja individualnu kapitaliziranu štednju. "individualnu" znači da je to vaše osobno vlasništvo, tj. uplaćena sredstva knjiže se na vaš osobni račun, dok "kapitalizirano" znači da kada doprinesete u odabrani obvezni mirovinski fond, zapravo dobivate novac iz tog određenog povrata ulaganja. Ove aktivnosti se mogu usporediti s proizvodom 2 u 1, gdje uz glavni cilj - uplatu fonda kao oblik alociranih sredstava, možete ostvariti još jedan cilj - povrat ulaganja. Iako ste u ovu rubriku obvezni uplatiti 5% svoje bruto plaće, imate veću slobodu jer sami birate obvezni mirovinski fond i kategoriju obveznog mirovinskog fonda u koji ćete uplaćivati taj iznos (REGOS, 2023).

U okviru drugog stupa mirovinskog osiguranja faza financiranja provodi se kroz obvezni mirovinski fond. Imovinom mirovinskih fondova upravljaju obvezna mirovinska društva kao direktori, a zakonski im je dopušteno ulagati u državne obveznice, dionice koje kotiraju na burzama itd. Faza isplate mirovine u cijelosti se odvija preko mirovinskog osiguravajućeg društva. Kod nas postoje dva mirovinska osiguravajuća društva, a to su Raiffeisen i Hrvatsko mirovinsko osiguravajuće društvo. Na dan odlaska u mirovinu sredstva prikupljena na osobnom računu osiguranika prenose se iz fonda u mirovinsko osiguravajuće društvo. To su trgovačka društva osnovana pod posebnim uvjetima propisanim zakonom. Krug obveznih osiguratelja u prvom i drugom stupu potpuno je isti. Iznimka je prijelazno razdoblje, gdje je za pristup mirovini važna i dob osiguranika. Mirovinski fondovi nisu pravne osobe i mirovinska štednja prikupljena u tim fondovima vlasništvo je osiguranika odnosno njihovih članova. Društva koja upravljaju mirovinskim fondovima prikupljena sredstva ulažu u povećanje mirovine (Zakon o obveznim mirovinskim fondovima, 2023).

Ovakvim ulaganjima svaki se član fonda nada da će u budućnosti moći uplaćivati što više u svoju mirovinu. Visina osobnog računa koji se vodi u Središnjem registru osiguranika ovisi o načinu vođenja osobnog fonda i visini doprinosa koje poslodavac uplaćuje u fond. Mirovinske fondove osnivaju i njima upravljaju mirovinska poduzeća. Iako je mirovinsko društvo osnivač, fond je zapravo vlasništvo osiguranika koje on dijeli s drugim ulagačima. S obzirom na to da mirovinsko društvo upravlja fondom u ime osiguranika, ono ima ovlasti odlučivati u što će obvezni mirovinski fond ulagati novac uplaćen kroz doprinose. Zbog važnosti ovog osiguranja za socijalnu sigurnost starijih osoba i stabilnost financijskog sustava, postoje mnoga zakonska ograničenja kako bi se osiguralo poštovanje načela sigurnosti, razboritosti i razboritosti te minimalizacija rizika ulaganja (RMF, 2023). Kao što je vidljivo iz slike 14 obvezni mirovinski fondovi ulažu u razne vrste imovine, poput obveznica i dionica, ali i ulagati u druge vrste imovine, poput depozita, ulaganja u dionice i sl. Zakonom o obveznim mirovinskim fondovima iz 2014. godine uvedeni su obvezni mirovinski fondovi kategorija A, B i C.

Zašto trebam izabrati fond nakon prvog zaposlenja?

Nakon prvog zaposlenja imate **rok od mjesec dana** da izaberete obvezni mirovinski fond zato što je to zakonska obveza svih novozaposlenih osiguranika. Ako sami ne izaberete fond u tom roku, REGOS će Vas po službenoj dužnosti rasporediti u OMF kategorije A kojom upravlja jedno od 4 obvezna mirovinska društva.

Kada mogu promijeniti obvezni mirovinski fond (OMF)?

OMF možete promijeniti svakih 15 dana putem e-usluge [Obvezni mirovinski fond \(prijava/promjena\)](#) u sustavu e-Građani, u bilo kojoj poslovnici FINA-e na šalteru na kojem se obavljaju poslovi REGOS-a ili na šalteru Mirovinskih informativnih centara u Zagrebu, Splitu, Rijeci i Osijeku uz predodjenje važećeg osobnog dokumenta.

Kako mogu promijeniti kategoriju fonda A, B, C?

Kategoriju OMF-a možete promijeniti putem elektroničke usluge [Obvezni mirovinski fond \(prijava/promjena\)](#) u sustavu e-Građani, u bilo kojoj poslovnici FINA-e na šalteru na kojem se obavljaju poslovi REGOS-a ili na šalteru Mirovinskih informativnih centara u Zagrebu, Splitu, Rijeci i Osijeku uz predodjenje važećeg osobnog dokumenta.

Slika 14 Kategorije fonda. (Izvor: REGOS, 2023)

Osiguranik sam bira u koju kategoriju želi spadati, a važno je svaku kategoriju detaljno upoznati na vrijeme. Budući da mirovinsko društvo upravlja samo jednim obveznim mirovinskim fondom po kategoriji, osoba može istovremeno biti član samo jednog obveznog mirovinskog fonda jedne kategorije i postoji samo jedan osobni račun. Sredstva na osobnom računu osiguranika u obveznom mirovinskom fondu ne mogu se ovršiti niti osigurati na teret osiguranika ili dijela stečajne imovine, te se ne mogu zalagati niti prenositi na druge korisnike osim na samog osiguranika. Sredstva na individualnim mirovinskim računima vode se na računima. Drugim riječima, doprinosi uplaćeni u obvezne mirovinske fondove preračunavaju se u obračunske jedinice. Vrijednost obračunske jedinice je neto vrijednost (Zakon o obveznim mirovinskim fondovima, 2023).

Broj obračunskih jedinica upravno je proporcionalan iznosu plaćenih pristojbi. Prihodi fonda ovise o povećanju ili smanjenju vrijednosti imovine koju posjeduje. Ukoliko se vrijednost imovine u vlasništvu fonda povećava ili smanjuje, povećava se ili smanjuje i vrijednost obračunske jedinice. Na računu osiguranika u obveznom mirovinskom fondu upisuje se iznos koji je osiguranik dužan uplatiti, kao i iznos ostvaren ulaganjem u obvezni mirovinski fond. Ako osiguranik slučajno prestane uplaćivati doprinose u obvezni mirovinski fond, iznos koji je prethodno uplaćivao ostat će uložen na računu do odlaska u mirovinu. Osiguranik mora pri

odlasku u mirovinu odabrati mirovinski fond i njegovu klasu šest mjeseci od dana zaposlenja. U suprotnom, REGOS ga automatski raspoređuje u mirovinski fond B kategorije kojim upravlja neko od mirovinskih društava. Kada osiguranik odabere kategoriju obveznih mirovinskih fondova u koje se želi učlaniti, prihvaća i rizik imovine fonda podijeljena s brojem obračunskih jedinica (REGOS, 2023).

Rizici se uglavnom odnose na ulaganje sredstava, a strategiju ulaganja donosi mirovinsko društvo. S obzirom na investicijsku strategiju fonda, najmanji rizik imaju članovi koji se odlučuju za fond tipa C, a najveći rizik imaju članovi koji izaberu fond tipa A (REGOS, 2023).

Fondom upravlja mirovinsko društvo, ali su osiguranici i drugi članovi fonda obvezni vlasnici imovine mirovinskog fonda. Ovdje se radi o osobnoj imovini pojedinog člana obveznog mirovinskog fonda, pa ako član umre, a članovi njegove obitelji nemaju pravo na obiteljsku mirovinu, ukupan iznos kapitala na računu umrlog člana nasljeđuje se sukladno Zakonu o nasljednim pravima. Za obavljanje tog posla svako mirovinsko društvo mora odabrati depozitarnu instituciju, odnosno kreditnu instituciju ili podružnicu kreditne institucije s odobrenjem Hrvatskog nadzornog tijela. Depozitar čuva imovinu mirovinskog fonda u ime osiguranika. Mirovinski fond neće propasti, ali vrijednost imovine koju posjeduje može pasti. Za zaštitu osiguranika zakon predviđa tzv. zajamčene prinose. Svaki član mirovinskog fonda ima zajamčenu stopu povrata jednaku referentnoj stopi povrata odgovarajuće kategorije mirovinskih fondova minus 12 posto za mirovinske fondove kategorije A, 6 posto za mirovinske fondove kategorije B i 3 posto za mirovinske fondove kategorije C. Referentna stopa prinosa je aritmetička sredina prosječnih godišnjih prinosa svih mirovinskih fondova iste klase tijekom prethodne tri kalendarske godine, pri čemu svaki fond sudjeluje razmjerno svom udjelu u ukupnoj neto vrijednosti imovine svih mirovinskih fondova isti razred (HANFA, 2021).

4.4. Dobrovoljno mirovinsko osiguranje

Dobrovoljno mirovinsko osiguranje, odnosno treći stup mirovinskog sustava, temelji se kao i ostali, na kapitalnom financiranju, određenim doprinosima i individualnim štednim računima. No, za razliku od drugog stupa, riječ je o dobrovoljnom mirovinskom osiguranju. U osiguranje se osiguranik sam učlanjuje. Treći stup se temelji na štednji slično životnom osiguranju, gdje svaki sudionik samostalno odlučuje o visini doprinosa i trajanju štednje. Pri akumulaciji mirovinske štednje doprinosi se prikupljaju u dobrovoljnim mirovinskim fondovima i individualnim mirovinskim štednim računima. U tom procesu važna je primjena

posebnih načela doprinosa, posebice u pogledu načina izračuna iznosa mirovina. Visina mirovine nije unaprijed određena na temelju dosadašnjih primanja osiguranika. Osiguranik trećeg stupa može biti svaka punoljetna osoba s prebivalištem u Hrvatskoj (HANFA, 2023). U mirovinskom planu koji je uspostavio poslodavac ili sindikat, članstvo može biti ograničeno na zaposlenike, članove sindikata koji sponzoriraju plan. Građani imaju potpunu slobodu odlučivanja hoće li se sami osigurati, mogućnost osiguranja u dva ili više dobrovoljnih mirovinskih fondova, mogućnost odabira mirovinskog plana, veću slobodu odlučivanja o ulaganju imovine, šire mogućnosti u vrstama i oblicima ugovorenih mirovina i drugih oblika na individualni računi koji su vlasništvo osiguranika, a ne fonda ili bilo kojeg drugog subjekta; nisu predmet ovrhe, stečaja ili likvidacije i nisu predmet police držanja. Utjecaj namjere ljudi da ih koriste prije umirovljenja, kada ta sredstva mogu se koristiti samo na propisane načine. Individualni računi trajno su vlasništvo osiguranika (do odlaska u mirovinu) bez obzira na promjene ili prekide u radnom odnosu ili privremeni prestanak plaćanja doprinosa (HANFA, 2023).

Nakon umirovljenja osoba prelazi u mirovinsko društvo u kojem je osnovan mirovinski fond iz kojeg se isplaćuje pripadajući dio kapitalizirane mirovine osiguranja. Faza isplate individualnog računa fonda i faza isplate mirovine osiguravajućeg društva jasno su odvojene, čime se izolira rizik cijelog sustava i smanjuje rizik. Ove karakteristike osobnog računa osiguravaju primjenu načela definiranog doprinosa i praćenje doprinosa koje pojedinac plaća tijekom radnog staža, slobodu izbora mirovinskog fonda i prenosivost računa. Neplansko izdvajanje za mirovine tema je koja se u inozemstvu dugo proučava, a u Hrvatskoj je malo poznata (Bejaković, 2019).

5. PRIMARNO ISTRAŽIVANJE: MJERENJE PERCEPCIJE ISPITANIKA O KLJUČNIM ČIMBENICIMA KOJI UTJEČU NA PONAŠANJE POTROŠAČA U MIROVINSKOM OSIGURANJU

5.1. Metodologija

Mirovinski sustav predstavlja temeljnu komponentu društvenog osiguranja, osiguravajući stabilne prihode građanima u starosti, pri invaliditetu ili gubitku hranitelja. Istraživanje percepcije ispitanika o ključnim čimbenicima koji utječu na ponašanje potrošača u mirovinskom osiguranju ključno je za razumijevanje kako pojedinci donose odluke vezane za svoju financijsku budućnost.

Postavljena hipoteza ovog rada je kako učinkovita komunikacijska strategija i transparentno pružanje unaprijed definiranih informacija, proizašlo iz analize korisnika mirovinskog sustava, pozitivno utječu na angažman i donošenje odluka o odabiru mirovinskog osiguranja.

Navedena hipoteza testirana je nizom istraživačkih pitanja:

- Koji su ključni čimbenici koji utječu na ponašanje potrošača mirovinskog osiguranja?
- Kako percepcija rizika utječe na donošenje odluka pojedinaca o ulaganjima u mirovinsko osiguranje?
- U kojoj mjeri financijska pismenost utječe na ponašanje korisnika mirovinskog osiguranja?
- Kakvu ulogu ima povjerenje u oblikovanju preferencija ulagača u mirovinsko osiguranje?
- Kako društveni i psihološki utjecaji utječu na ponašanje korisnika mirovinskog osiguranja?
- Koji su preferirani komunikacijski kanali za odašiljanje informacije o mirovinskom osiguranju među potrošačima?

U cilju razumijevanja i upoznatosti ispitanika s Hrvatskim mirovinskim sustavom, ispitivanja stavova korisnika o njihovoj budućoj mirovini i mirovinskoj štednji za treću dob i formiranja preporuke za poboljšanje pružanja informacija za veću informiranost i transparentnost informacija u vezi mirovinske pismenosti i buduće štednje za mirovinu u trećoj dobi, provedeno je istraživanje.

U okviru rada provedeno je kvantitativno i kvalitativno istraživanje, kvantitativno istraživanje odnosi se na anketno istraživanje, a kvalitativno istraživanje na metodu dubinskog intervjua. Kvalitativno istraživanje provedeno je nakon kvantitativnog istraživanja te se je lakše interpretiralo i povećala kvaliteta rezultata istraživanja.

Ovo istraživanje, temeljeno na anketnom upitniku provedenom među 64 ispitanika, pruža uvid u stavove i ponašanja potrošača u kontekstu mirovinskog osiguranja u Republici Hrvatskoj.

Za prikupljanje podataka korišten je anketni upitnik koji je uključivao pitanja o demografskim karakteristikama ispitanika, njihovoj informiranosti o mirovinskom sustavu, zadovoljstvu trenutnim mirovinskim fondovima, te njihovim planovima i uvjerenjima o štednji za mirovinu.

Hipoteza ovog rada je i provjeriti da li informiranost ispitanika o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske („Mirovinski sustav u Republici Hrvatskoj ima tri stupa?“, „U Republici Hrvatskoj postoje četiri obvezna mirovinska fonda?“, „Prilikom prvog zaposlenja postoji mogućnost odabrati svoj obvezni mirovinski fond i kategoriju fonda?“) utječe na ponašanje i stavove o mirovinskoj štednji ispitanika („Znate li što je obvezni mirovinski fond?“, „Jeste li sami odabrali svoj obvezni mirovinski fond?“, „Jeste li zadovoljni svojim mirovinskim fondom?“) te na njihovo zadovoljstvo mirovinskim sustavom („Kakvo je vaše opće zadovoljstvo mirovinskim sustavom Republike Hrvatske?“ i „Kakva je vaša informiranost o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske?“) što je testirano neparametrijskim Kruskal-Wallisovim testom. Tablica 1 prikazuje korelaciju između varijabli.

	UP1	UP2	UP3	UP4	UP5	UP6	UP7	UP8	UP9	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
M1	0,67500 0,0114	0,53936 0,0571	0,53936 0,0571	0,69282 0,0087	0,53675 0,0586	0,35000 0,2411	0,05774 0,8514	-0,35000 0,2411	0,33710 0,2600	-0,44508 0,1275	-0,68998 0,0091	0,35000 0,2411	0,21958 0,4710	0,22822 0,4533	0,36515 0,2199	0,31754 0,2904	0,21958 0,4710
M2	0,21958 0,4710	0,46057 0,1132	0,46057 0,1132	0,59161 0,0332	0,69048 0,0090	0,53675 0,0586	0,14086 0,6462	0,09759 0,7511	0,39477 0,1819	-0,56305 0,0451	-0,47278 0,1028	0,53675 0,0586	-0,23810 0,4334	0,26726 0,3774	-0,26726 0,3774	-0,14086 0,6462	0,07143 0,8166
M3	0,31754 0,2904	0,77850 0,0017	0,77850 0,0017	0,91000 < 0,0001	0,59161 0,0332	0,69282 0,0087	0,30000 0,3193	-0,31754 0,2904	0,23355 0,4425	-0,70428 0,0072	-0,83063 0,0004	0,31754 0,2904	0,22537 0,4591	0,15811 0,6059	-0,15811 0,6059	0,13333 0,6641	0,22537 0,4591
M4	0,53936 0,0571	0,91000 < 0,0001	0,91000 < 0,0001	0,77850 0,0017	0,46057 0,1132	0,53936 0,0571	0,23355 0,4425	-0,53936 0,0571	0,18182 0,5522	-0,64460 0,0174	-0,73242 0,0044	0,10113 0,7424	0,03290 0,9150	0,12309 0,6887	-0,12309 0,6887	0,27247 0,3678	0,46057 0,1132
M5	0,50069 0,0814	0,63960 0,0186	0,63960 0,0186	0,82158 0,0006	0,38576 0,1930	0,50069 0,0814	-0,03043 0,9214	-0,50069 0,0814	0,28427 0,3466	-0,55604 0,0485	-0,74278 0,0036	0,15811 0,6059	0,38576 0,1930	0,19245 0,5288	0,43301 0,1394	0,42601 0,1466	0,38576 0,1930
M6	0,62500 0,0224	0,33710 0,2600	0,33710 0,2600	0,43301 0,9354	0,41476 0,1588	0,30000 0,3193	-0,05774 0,8514	-0,30000 0,3193	0,101 0,7424	-0,19781 0,5171	-0,45510 0,1181	0,30000 0,3193	0,41476 0,1588	-0,22822 0,4533	0,22822 0,4533	0,43301 0,1394	-0,21958 0,4710
M7	-0,09759 0,7511	0,46057 0,1132	0,46057 0,1132	0,59161 0,0332	0,69048 0,0090	0,53675 0,0586	0,14086 0,6462	0,09759 0,7511	-0,03290 0,9150	-0,56305 0,0451	-0,47278 0,1028	0,21958 0,4710	-0,23810 0,4334	0,26726 0,3774	-0,26726 0,3774	-0,14086 0,6462	0,07143 0,8166
M8	0,02500 0,9354	0,53936 0,0571	0,53936 0,0571	0,69282 0,0087	0,88741 < 0,0001	0,35000 0,2411	0,43301 0,9354	-0,02500 0,9354	-0,101 0,7424	-0,44508 0,1275	-0,68998 0,0091	0,35000 0,2411	-0,09759 0,7511	0,22822 0,4533	-0,22822 0,4533	-0,05774 0,8514	-0,09759 0,7511
M9	0,09759 0,7511	0,39477 0,1819	0,39477 0,1819	0,50709 0,0769	0,85714 0,0002	0,09759 0,7511	0,59161 0,0332	0,21958 0,4710	0,03290 0,9150	-0,48262 0,0948	-0,45845 0,1151	0,73193 0,0045	-0,07143 0,8166	0,31180 0,2997	-0,31180 0,2997	-0,22537 0,4591	-0,38095 0,1991

Tablica 1 Prikaz korelacije varijabli. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Postojanje statistički značajne povezanosti između prethodno definiranih pitanja kojima je opisana informiranost ispitanika o mirovinskom sustavu i znanju ispitanika o obaveznom mirovinskom fondu prikazana je u Tablici 2.

Mirovinski sustav u Republici Hrvatskoj ima tri stupa	
Chi-Square	5,7600
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,0164
U prvi mirovinski stup izdvaja se 20%, a u drugi mirovinski stup 5% iz plaće	
Chi-Square	4,2000
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,0404
U Republici Hrvatskoj postoje četiri obvezna mirovinska fonda	
Chi-Square	4,2000
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,0404
Prilikom prvog zaposlenja postoji mogućnost odabrati svoj obvezni mirovinski fond i kategoriju fonda	
Chi-Square	5,7600
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,0164

Tablica 2 Rezultati Kruskal-Wallis testa za utjecaj informiranosti o mirovinskim fondovima na znanje o obaveznom mirovinskom fondu. (Izvor: izrada autorice)

Vrijednosti Chi-Square testa ukazuju na postojanje statistički značajnih razlika uz razinu signifikantnost od 5% između ispitanika koji smatraju da informiranost ispitanika o

mirovinskom sustavu Republike Hrvatske utječe na stjecanje znanja, a samim time i na odabir obveznog mirovinskog fonda.

Utjecaj informiranosti ispitanika o mirovinskom sustavu na mogućnost ispitanika da sami odaberu svoj obvezni mirovinski fond kao i statistička značajnost prikazana je u Tablici 3.

Mirovinski sustav u Republici Hrvatskoj ima tri stupa	
Chi-Square	3,4571
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,0630
U prvi mirovinski stup izdvaja se 20%, a u drugi mirovinski stup 5% iz plaće	
Chi-Square	5,7211
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,0168
U Republici Hrvatskoj postoje četiri obvezna mirovinska fonda	
Chi-Square	5,7211
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,0168
Prilikom prvog zaposlenja postoji mogućnost odabrati svoj obvezni mirovinski fond i kategoriju fonda	
Chi-Square	12,6000
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,0004

Tablica 3 Rezultati Kruskal-Wallis testa za utjecaj informiranosti o mirovinskim fondovima na znanje da sami odaberu svoj obvezni mirovinski fond. (Izvor: izrada autorice)

Vrijednosti Chi-Square testa ukazuju na postojanje statistički značajnih razlika (razina signifikantnost od 5%) između ispitanika za sve navedene varijable osim informiranosti da mirovinski sustav ima tri stupa. Na temelju toga se može zaključiti da informiranost ispitanika

o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske daje dovoljno znanja i mogućnosti da ispitanici sami odaberu svoj obvezni mirovinski fond.

Utjecaj informiranosti ispitanika o mirovinskom sustavu na zadovoljstvo ispitanika odabranim mirovinskim fondom kao i statistička značajnost prikazana je u Tablici 4.

Mirovinski sustav u Republici Hrvatskoj ima tri stupa	
Chi-Square	1,4700
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,2253
U prvi mirovinski stup izdvaja se 20%, a u drugi mirovinski stup 5% iz plaće	
Chi-Square	3,4571
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,0630
U Republici Hrvatskoj postoje četiri obvezna mirovinska fonda	
Chi-Square	3,4571
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,0630
Prilikom prvog zaposlenja postoji mogućnost odabrati svoj obvezni mirovinski fond i kategoriju fonda	
Chi-Square	1,4700
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,2253

Tablica 4 Rezultati Kruskal-Wallis testa za utjecaj informiranosti o mirovinskim fondovima na zadovoljstvo ispitanika odabranim mirovinskim fondom. (Izvor: izrada autorice)

Vrijednosti Chi-Square testa ukazuju na nepostojanje statistički značajnih razlika između ispitanika za sve navedene varijable. Na temelju toga se može zaključiti da informiranost

ispitanika o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske ne daje dovoljno informacija da bi ispitanici bili zadovoljni odabirom mirovinskog fonda.

Utjecaj informiranosti ispitanika o mirovinskom sustavu na opće zadovoljstvo mirovinskim sustavom Republike Hrvatske kao i statistička značajnost prikazana je u Tablici 5.

Mirovinski sustav u Republici Hrvatskoj ima tri stupa	
Chi-Square	2,1201
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,1454
U prvi mirovinski stup izdvaja se 20%, a u drugi mirovinski stup 5% iz plaće	
Chi-Square	3,8950
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,0484
U Republici Hrvatskoj postoje četiri obvezna mirovinska fonda	
Chi-Square	3,8950
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,0484
Prilikom prvog zaposlenja postoji mogućnost odabrati svoj obvezni mirovinski fond i kategoriju fonda	
Chi-Square	2,1201
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,1454

Tablica 5 Rezultati Kruskal-Wallis testa za utjecaj informiranosti o mirovinskim fondovima na opće zadovoljstvo mirovinskim sustavom Republike Hrvatske. (Izvor: izrada autorice)

Vrijednosti Chi-Square testa ukazuju na postojanje statistički značajnih razlika (razina signifikantnost od 5%) između ispitanika o informiranosti ispitanika o mogućnostima izdvajanja u prvi i drugi mirovinski stup kao i o postojanju četiri obvezna mirovinska fonda.

Utjecaj znanja ispitanika o mirovinskom sustavu na informiranost o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske kao i statistička značajnost prikazana je u Tablici 6.

Mirovinski sustav u Republici Hrvatskoj ima tri stupa	
Chi-Square	5,7921
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,0161
U prvi mirovinski stup izdvaja se 20%, a u drugi mirovinski stup 5% iz plaće	
Chi-Square	3,8950
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,0484
U Republici Hrvatskoj postoje četiri obvezna mirovinska fonda	
Chi-Square	2,4517
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,1174
Prilikom prvog zaposlenja postoji mogućnost odabrati svoj obvezni mirovinski fond i kategoriju fonda	
Chi-Square	5,7921
Stupnjevi slobode	1
Statistička značajnost	0,0161

Tablica 6 Rezultati Kruskal-Wallis testa za utjecaj znanja o mirovinskim fondovima na informiranost o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske. (Izvor: Izrada autorice)

Vrijednosti Chi-Square testa ukazuju jedino na postojanje statistički značajnih razlika (razina signifikantnost od 5%) između ispitanika koji temeljem znanja o mirovinskom sustavu su informirani o postojanju tri stupa mirovinskog osiguranja, mogućnostima izdvajanja u prvi i drugi mirovinski stup kao i o mogućnosti samostalnog odabira obaveznog mirovinskog fonda i njegove kategorije.

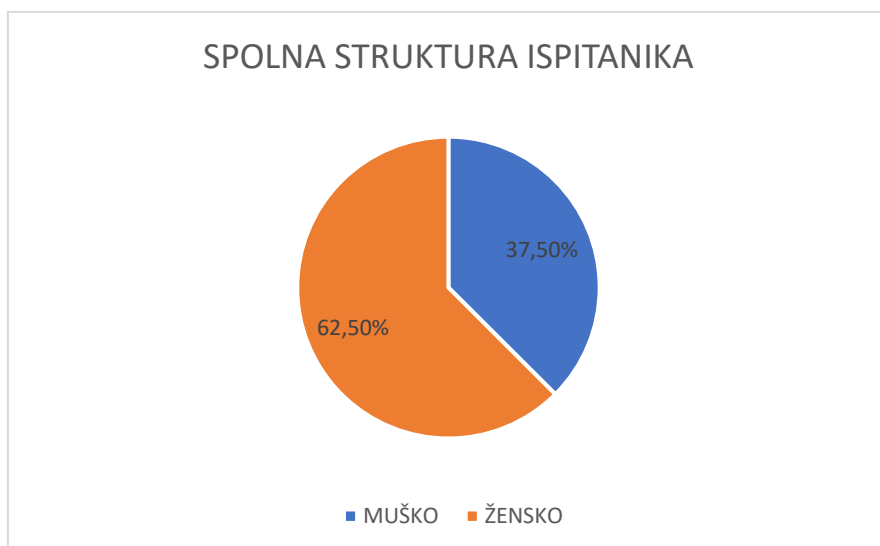
5.2. Uzorak

Anketiranje je započelo 16. svibnja te je trajalo do 16. lipnja 2023. godine. Anketno istraživanje provelo se putem upitnika izrađenog pomoću Google Forms u online obliku. Istraživanje je obuhvatilo 64 ispitanika, rođenih između 1968 i 1999.-te godine, državljana Republike Hrvatske s prebivalištem na području Grada Zagreba i Zagrebačke županije. Ispitanici su anketi pristupili dobrovoljno i anonimno. Upitnik se sastojao od pitanja zatvorenog tipa, podijeljena u četiri zasebna dijela. U prvom dijelu upitnika ispitanici su demografski podaci: dob, spol i stupanj završenog obrazovanja. U drugom djelu se pomoću 9 pitanja ispitivalo znanje o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske. Treći dio pitanja odnosi se na uvjerenje i ponašanje ispitanika, a sastoji se od 9 pitanja. Posljednji dio sastoji se od 9 pitanja gdje su ispitanici izrazili stavove o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske. Dubinski intervju podijeljen je na tri logička dijela. Pitanja koja su se postavljala u dubinskom intervjuu pratila su anketni upitnik, potpitanjima se postiglo dublje razumijevanje stavova, znanja i ponašanja korisnika mirovinskog osiguranja koji su pred mirovinom, odnosno imaju još desetak godina do svog umirovljenja.

5.3. Kvantitativno istraživanje o financijskoj pismenosti

Anketni upitnik je, kako je ranije spomenuto, činilo četiri kategorije pitanja. Pitanja su iz praktičkog znanja te skup osnovnih sociodemografskih pitanja. Sva pitanja biti će prikazana u nastavku. Isto tako prikazati će se temeljni nalazi ankete.

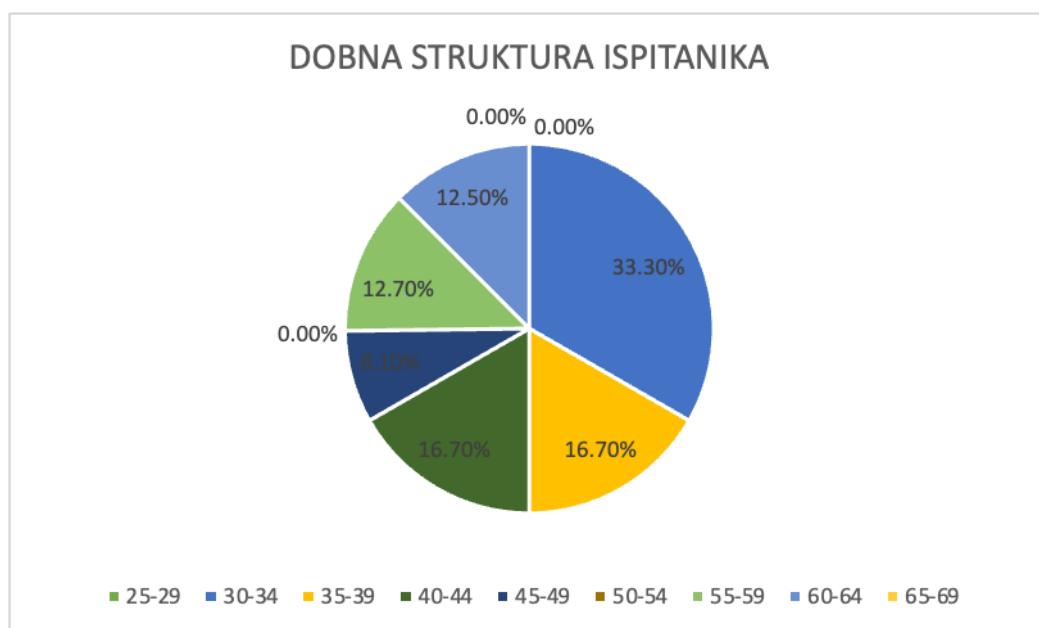
Početna pitanja koja su se postavljala bila su o spolu, godine starosti i stupanj završenog školovanja. Iz grafikona 1 razdioba ispitanika po spolu uključuje prikupljanje podataka o spolnoj pripadnosti sudionika u istraživanju. Spolna struktura ispitanika vizualizira raznolikost i omogućuje bolje razumijevanje demografske kompozicije uzorka, što je ključno za analizu rezultata istraživanja.



Grafikon 1 Razdioba ispitanika po spolu. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

U istraživanju je sudjelovalo ukupno 64 ispitanika, od kojih je 40 osoba (62,5%) ženskog spola, a 24 osoba muškog spola.

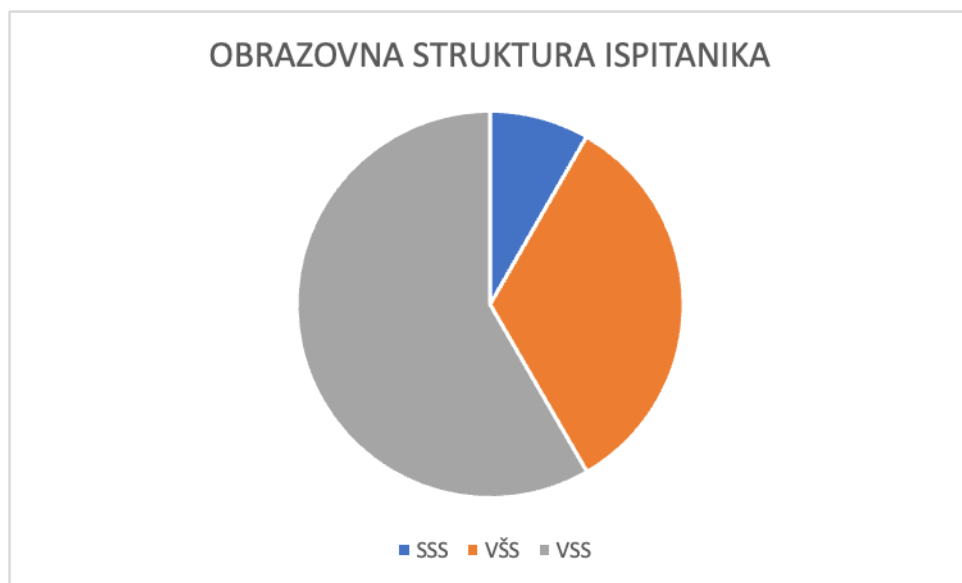
Iz grafikona 2 dobne strukture ispitanika uključuje prikupljanje i vizualizaciju podataka o dobnim skupinama sudionika u istraživanju. Prikaz dobne strukture ispitanika pomaže u vizualizaciji demografske kompozicije uzorka i omogućava bolje razumijevanje rezultata istraživanja.



Grafikon 2 Dobna struktura ispitanika. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Dobna skupina ispitanika koja je sudjelovala u istraživanju je od 25 do 59 godina starosti. Najveći broj ispitanika je u dobi od 30-44 godina života (33,3%). Podjednaki je postotak ispitanika onih u dobnoj skupini od 40-59 godina života.

Iz grafikona 3 obrazovne strukture ispitanika uključuje prikupljanje podataka o razini obrazovanja sudionika u istraživanju. Obrazovna struktura ispitanika pomaže u vizualizaciji obrazovnog profila uzorka i omogućava bolje razumijevanje rezultata istraživanja.



Grafikon 3 Obrazovna struktura ispitanika. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Posljednje pitanje prvog djela upitnika koje se odnosi na osobne podatke odnosilo se na završenu stručnu spremu ispitanika. Najveći broj ispitanika je sa visokom stručnom spremom njih 58,3% zatim slijedi VŠS njih 33,3%. Najmanji broj ispitanika, 8,3% ima SSS.

U drugom djelu provedenog istraživanja korištena su pitanja zatvorenog tipa u svrhu utvrđivanja znanja ispitanika o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske.

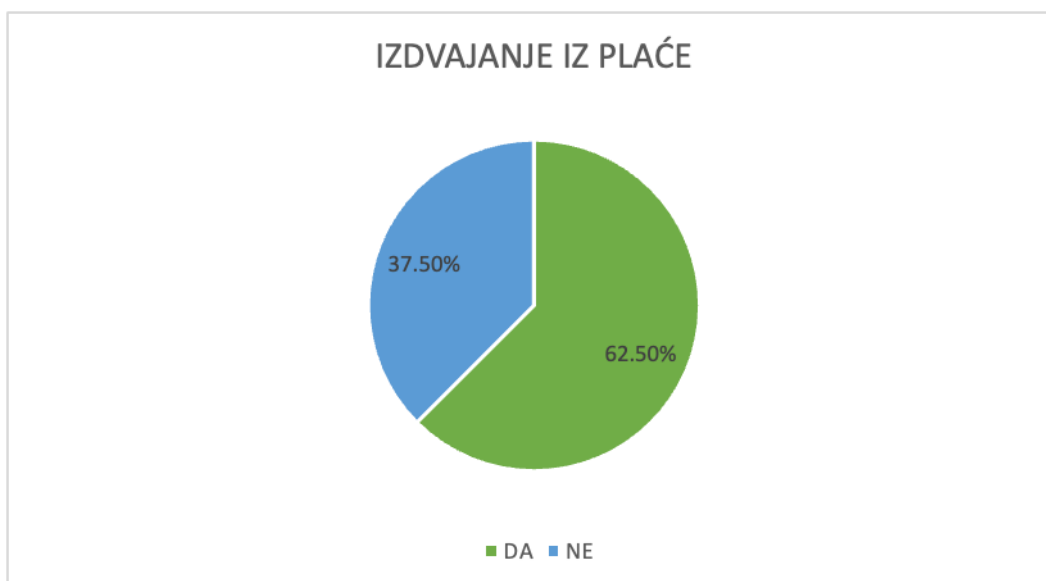
Iz grafikona 4 o znanju ispitanika o mirovinskim stupovima uključuje prikupljanje podataka o razini informiranosti sudionika. Grafikon znanja ispitanika o mirovinskim stupovima omogućuje vizualizaciju razine informiranosti i može pomoći u identifikaciji potreba za edukacijom ili informiranjem korisnika.



Grafikon 4 Znanje ispitanika o mirovinskim stupovima. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Prvo pitanje koje se postavilo iz poznavanja mirovinskog sustava je "Mirovinski sustav u Republici hrvatskoj ima tri stupa?" 58,3% ispitanika je dalo točan odgovor, a 41,7% ispitanika netočan odgovor. Iz ovog pitanja može se vidjeti dosta veliko nepoznavanje osnovnih informacija vezano za mirovinski sustav. Države institucije koje su uključene u mirovinski sustav i mirovinski fondovi nude edukativne programe za povećanje svjesnosti o pravima i mogućnostima unutar mirovinskog sustava

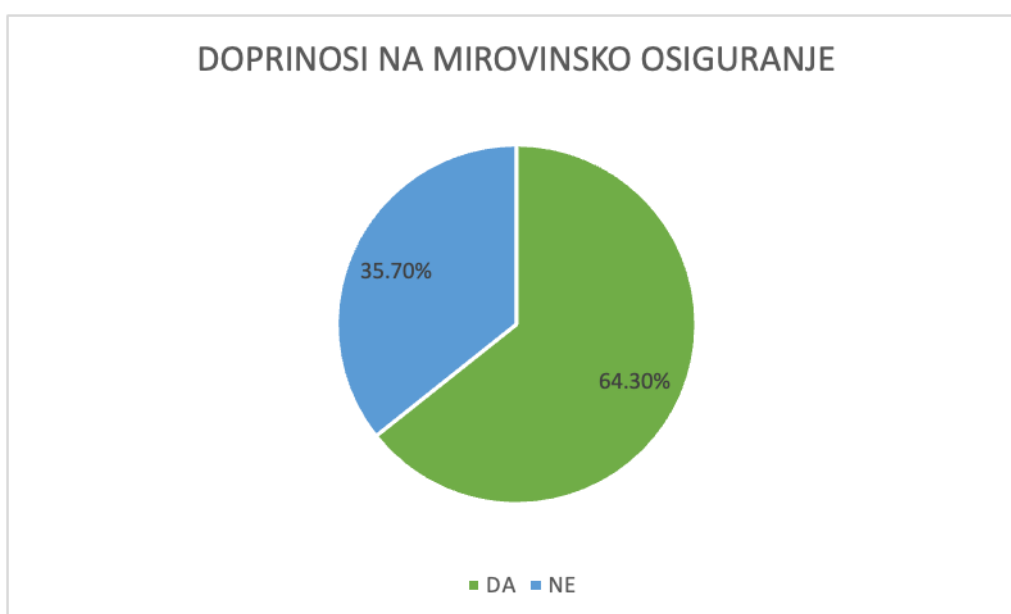
Izrada grafikona 5 o izdvajanjima iz plaće za mirovinsko osiguranje može uključivati prikaz postotka ili iznosa koji se izdvajaju za različite mirovinske stupove ili druge svrhe.



Grafikon 5 Izdvajanje iz plaće. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Sljedeće pitanje iz poznavanja mirovinskog sustava glasil je "U prvi mirovinski stup izdvaja se 15%, a u drugi stup 5% iz plaće?" 62,5% ispitanika točno je odgovorilo, a njih 37,5% dalo je netočan odgovor, što pokazuje da ispitanici nisu baš sigurni koliko izdvajaju iz svojih plaća za svoju mirovinu. Mnogi osiguranici nisu svjesni kako se obračunavaju njihove plaće, te samim time i mirovine. Nažalost to dovodi do nedostatka planiranja za treću životnu dob.

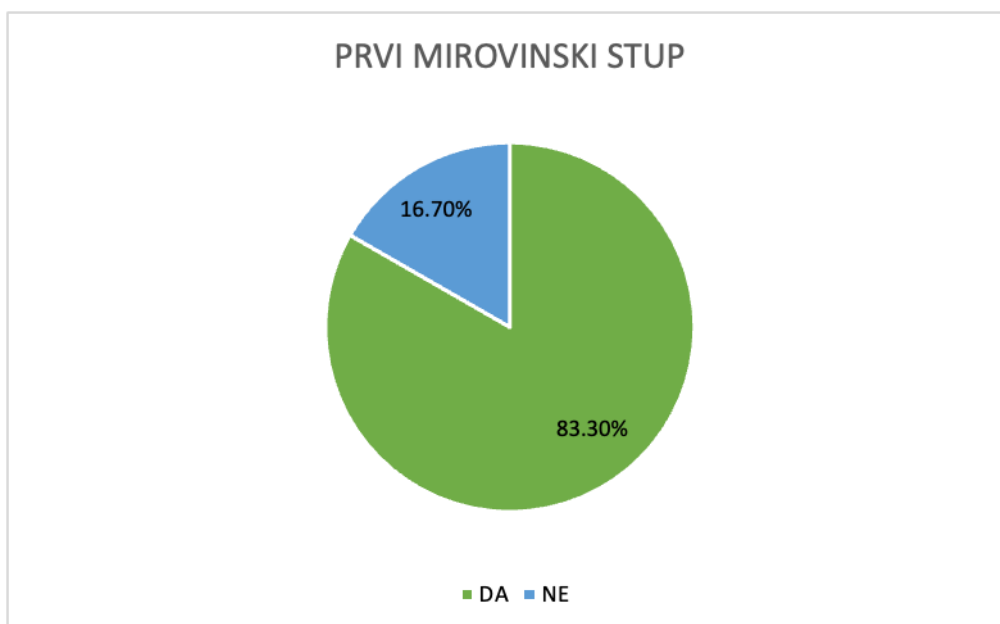
Edukacija o ovim temama može pomoći osiguranicima da bolje planiraju svoju financijsku budućnost. Iz grafikona 6 mogu se vidjeti rezultati na postavljeno pitanje o uplatama doprinosa za prvi stup mirovinskog osiguranja.



Grafikon 6 Doprinosi za mirovinsko osiguranje. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Pitanje koje je postavljeno glasilo je "Doprinosi za mirovinsko osiguranje iz prvog stupa uplaćuju se u državni proračun?" točan odgovor odnosno da dalo je 64,3% ispitanika. 35,7% ispitanika netočno je odgovorilo odnosno dalo odgovor ne. Uspoređujući ovo i prethodno pitanje dolazi se do sličnih rezultata. Mnogi osiguranici imaju osnovno znanje o postojanju prvog i drugog mirovinskog stupa, ali ne znaju detalje o njihovom funkcioniranju. Povećanje informiranosti korisnika mirovinskog osiguranja ključno je za planiranje mirovine.

Korisnici mirovinskog osiguranja trebaju biti svjesni da prvi stup mirovinskog osiguranja u Hrvatskoj upravlja država. U okviru prvog stupa, doprinosi radnika koriste se za isplatu mirovina trenutnim umirovljenicima. To znači da se novac koji radnici uplaćuju ne pohranjuje za njihove buduće mirovine, već se odmah preusmjerava na isplate. Grafikon 7 prikazuje rezultate odgovora na postavljeno pitanje "Znate li da prvim mirovinskim stupom upravlja država".

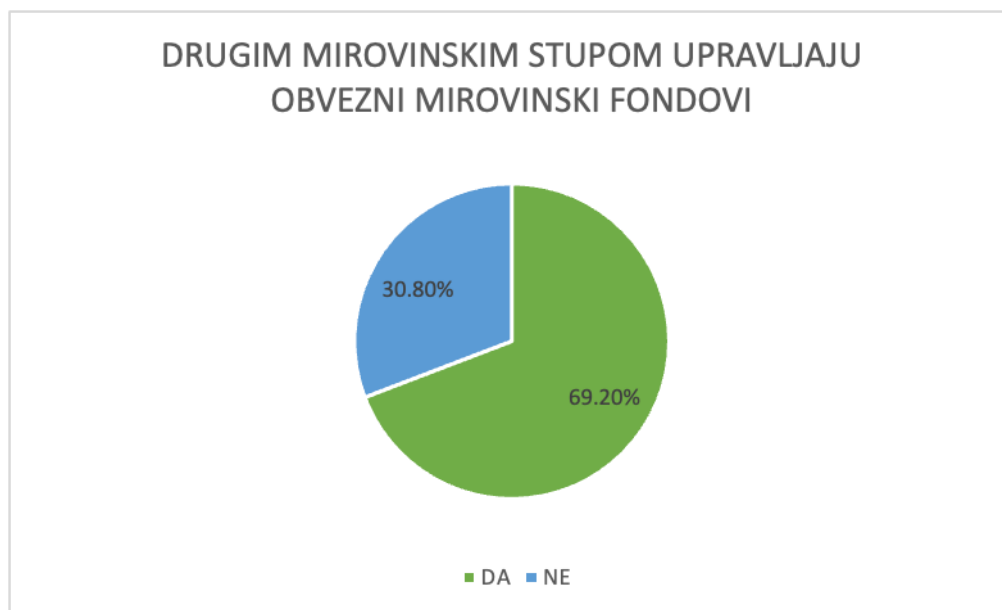


Grafikon 7 Prvi mirovinski stup (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Ispitanicima se postavilo pitanje znaju li da prvim mirovinskim stupom upravlja država. Čak njih 83,3% dalo je točan odgovor odnosno odgovorilo da. Njih 16,7% odgovorilo je ne, što je netočan odgovor.

Mirovinski fondovi prikupljaju i ulažu sredstva korisnika drugog stupa, s ciljem povećanja vrijednosti tih sredstava kroz različite investicijske strategije. Razumijevanje uloge

mirovinskih fondova pomaže korisnicima da donesu informirane odluke o svojoj mirovinskoj štednji. Grafikon 8 prikazuje rezultate odgovora ispitanika o znanju tko upravlja drugim mirovinskim stupom.



Grafikon 8 Drugim mirovinskim stupom upravljaju obvezni mirovinski fondovi. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Sljedeće pitanje koje je postavljeno ispitanicima tiče se drugog mirovinskog stupa, pitanje glasi "Drugim mirovinskim stupom upravljaju obvezni mirovinski fondovi?" Na ovo pitanje potvrđan odnosno točan odgovor dalo je 69,2% ispitanika, a 30,8% ispitanika je odgovorilo netočno odnosno odgovorili su sa ne. Dosta je veliki postotak netočnog odgovora, može se zaključiti da ispitanici nisu dovoljno informirani o mirovinskom sustavu. Mirovinski sustav može biti složen, a mnogi osiguranici nisu upoznati s pravilima koja se odnose na izračun mirovine ili na mogućnost dodatne štednje.

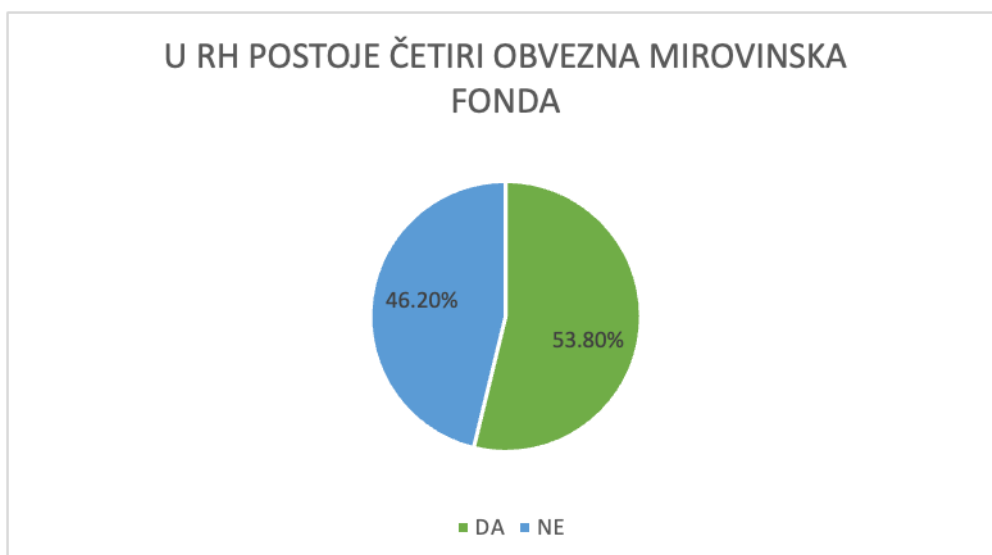
Mirovinsko osiguravajuće društvo je institucija koja upravlja mirovinskim fondovima i nudi proizvode za štednju i osiguranje za mirovinu. U Republici Hrvatskoj, ova društva djeluju unutar mirovinskog sustava i pružaju korisnicima mogućnost da štede za svoju buduću mirovinu putem drugog stupa. Raiffeisen Mirovinsko osiguravajuće društvo je jedno od mirovinskih društava u Hrvatskoj koje nudi proizvode za štednju i osiguranje vezane uz mirovinu. Kao i druga mirovinska društva društvo podliježe strogim regulativama kako bi osiguralo zaštitu sredstava korisnika i transparentnost u radu. U grafikonu 9 prikazuju se rezultati odgovora ispitanika na postavljeno pitanje.



Grafikon 9 U Republici Hrvatskoj postoje dva Mirovinska osiguravajuća društva. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Ispitanicima je postavljeno pitanje "U Republici Hrvatskoj postoje dva Mirovinska osiguravajuća društva?". Čak je 61,5% ispitanika odgovorilo netočan odgovor odnosno odgovorilo je sa ne, njih 38,5% odgovorilo je da i dalo je točan odgovor. U ovome pitanju može se vidjeti dosta slaba mirovinska pismenost ispitanika, mirovinska osiguravajuća društva su institucije koje isplaćuju mirovinu drugog stupa mirovinskog osiguranja. Iako postoje informacije i edukativne kampanje koje provode državne institucije i mirovinski fondovi, očito je da su te informacije loše plasirane i ne dolaze do korisnika mirovinskog osiguranja.

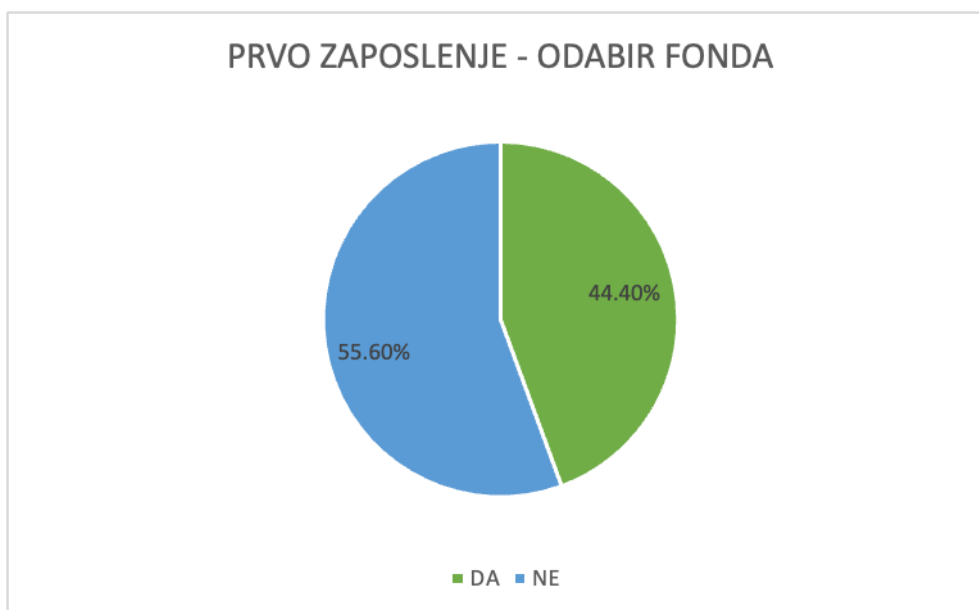
Osiguranici bi trebali pratiti informacije o fondovima kako bi mogli odabrati najbolje opcije za svoje mirovinske ciljeve. Iz grafikona 10 mogu se vidjeti odgovori ispitanika na poznavanje koliko mirovinskih fondova postoji u Hrvatskoj.



Grafikon 10 U Republici Hrvatskoj postoje četiri obvezna mirovinska fonda. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Sljedeće pitanje vezano je za poznavanje koliko obveznih mirovinskih fondova ima u Republici Hrvatskoj, točan odgovor dalo je 53,8% ispitanika, dok je netočno odgovorilo 46,2% ispitanika. Vidljiv je veliki broj netočnih odgovora što se tiče poznavanja mirovinskog sustava odnosno ispitanici nisu upoznati gdje se nalazi njihova osobna imovina koja će im biti financijska potpora u trećoj životnoj dobi. Ovdje se može vidjeti da je uistinu povećana potreba za dodatnim informacijama o mirovinskom sustavu kako bi osiguranici bili bolje informirani i bolje se pripremili za svoja planiranja za treću životnu dob.

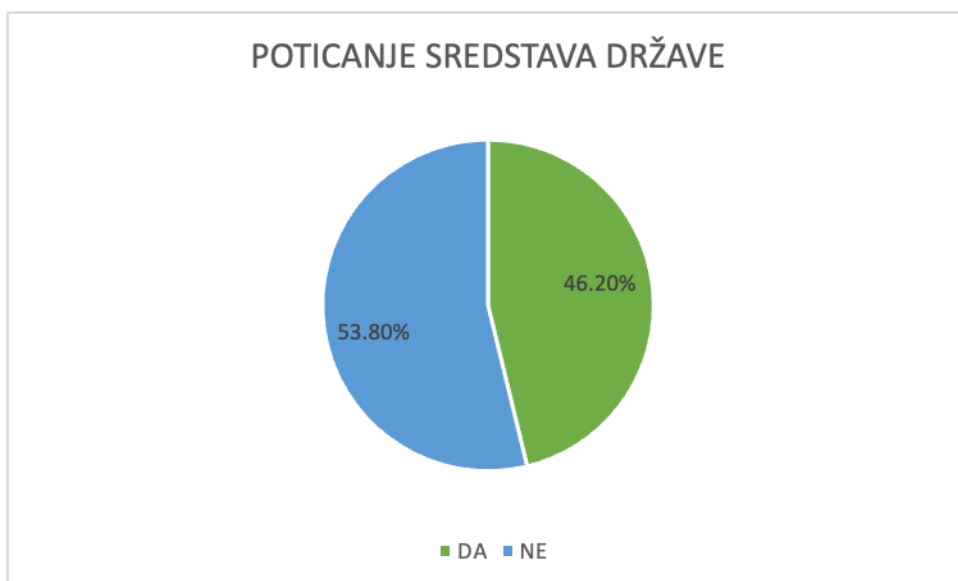
Korisnici mirovinskog osiguranja u Hrvatskoj, prilikom prvog zaposlenja, imaju mogućnost odabira mirovinskog fonda, posebno kada se radi o drugom stupu mirovinskog osiguranja. Novi zaposlenici mogu odabrati jedno od mirovinskih društava i njegovih fondova. Iz grafikona 11 mogu se vidjeti poznavanje ispitanika o mogućnostima prilikom prvog zaposlenja. Omogućeno im je da biraju fond koji najbolje odgovara njihovim financijskim ciljevima i sklonostima prema riziku. Korisnici imaju pravo promijeniti svoj odabir fonda ili mirovinskog društva u budućnosti, što im omogućuje prilagodbu svojih ulaganja kako se njihove okolnosti mijenjaju.



Grafikon 11 Prvo zaposlenje-odabir fonda. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Ispitanicima postavljeno je pitanje „Prilikom prvog zaposlenja postoji mogućnost odabrati svoj obvezni mirovinski fond i kategoriju fonda?“ odgovor ne dalo je 55,6% ispitanika, što je ujedno i netočan odgovor. Točno je odgovorilo 44,4% ispitanika. Prema podacima Središnjeg registra osiguranika vrlo je mali broj zaposlenika koji su sami odabrali svoj obvezni mirovinski fond i kategoriju fonda. Nažalost mladi ljudi nemaju dovoljno pružene informacija da prilikom prvog zaposlenja imaju trideset dana da na šalteru Regos-a u poslovnicama Fine imaju mogućnost odabrati svoj obvezni mirovinski fond i kategoriju fonda.

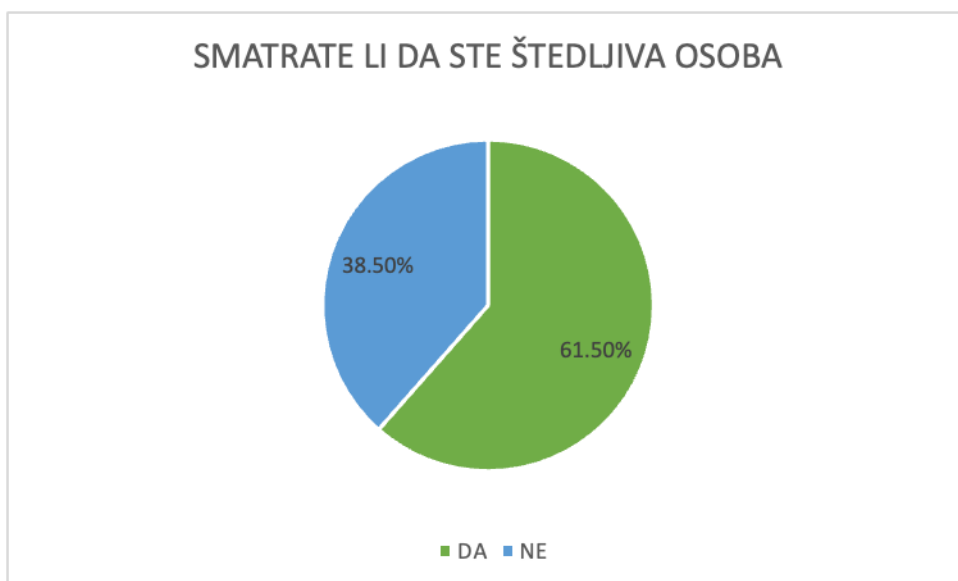
U Hrvatskoj postoje poticaji za ulaganje u dobrovoljne mirovinske fondove. Država pruža određene porezne olakšice kako bi potaknula građane da štede za svoju mirovinu putem dobrovoljnog mirovinskog osiguranja. Grafikon 12 prikazuje rezultate ispitanika o znanju za poticaje države na ulaganje u treći stup mirovinskog osiguranja.



Grafikon 12 Poticajna sredstva države. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Sljedeće pitanje koje je postavljeno „Znate li da li država daje poticajna sredstva na godišnjoj razini za ulaganje u neki dobrovoljni mirovinski fond?“ netočan odgovor dalo je 53,8% ispitanika, točan odgovor odgovorilo je 46,2% ispitanika. Iz ovoga pitanja se može vidjeti da dosta ispitanika ne razmišlja o ulaganju u svoju mirovinu. Treći stup mirovinskog osiguranja je dobrovoljan oblik štednje. Ove mjere imaju za cilj povećati financijsku sigurnost građana u starijoj dobi i smanjiti pritisak na javni mirovinski sustav. Iz dostupnih istraživanja, te i ovdje provedenog istraživanja korisnici mirovinskog osiguranja nisu skloni štednji u neki od ponuđenih dobrovoljnih mirovinskih fondova. Država i mirovinski fondovi provode aktivnu kampanju, ali nažalost povjerenje osiguranika u mirovinski sustav nije obećavajući.

Točan broj osoba u Hrvatskoj koje smatraju da su štedljive može varirati ovisno o izvoru i vremenskom razdoblju istraživanja. Prema različitim anketama i istraživanjima, mnogi građani često ističu važnost štednje, posebno u kontekstu financijske sigurnosti i pripreme za budućnost. Grafikon 13 prikazuje rezultate koliko su ispitanici štedljivi.



Grafikon 13 Smatrate li da ste štedljiva osoba? (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Na pitanje smatrate li da ste štedljiva osoba potvrdno je odgovorilo 61,5% ispitanika, dok je njih 38,5% odgovorilo da nisu štedljivi. Iz ovoga pitanje može se vidjeti dosta veliki postotak ispitanika da nije štedljivo ili ne razmišlja da bi trebalo početi štedjeti. Štednja je ključna za očuvanje financijske stabilnosti posebice u starijoj životnoj dobi. Ljudi se općenito dosta teško odriču svojih životnih navika i da krenu razmišljati o mirovini u nekoj mlađoj životnoj dobi.

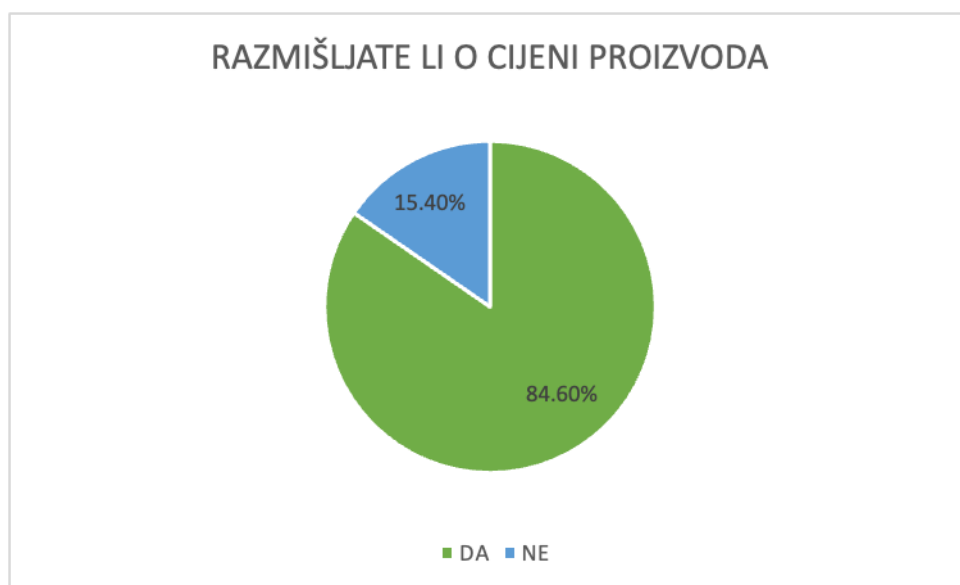
Planiranje štednje za mirovinu ključno je za osiguravanje financijske stabilnosti u starijoj dobi. Iz grafikona 14 može se vidjeti da ispitanici promišljaju o svojoj trećoj životnoj dobi.



Grafikon 14 Plan štednje za mirovinu (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Sljedeće pitanje koje se postavilo ispitanicima bilo je „Smatrate li da treba razmišljati o planu štednje za mirovinu?“ 84,6% ispitanika odgovorilo je da razmišlja o planu štednje za mirovinu, dok je njih 15,4% odgovorilo da ne razmišlja o štednji za mirovinu. Plan štednje za mirovinu vrlo je bitan jer značajno utječe na financijsku sigurnost u trećoj životnoj dobi.

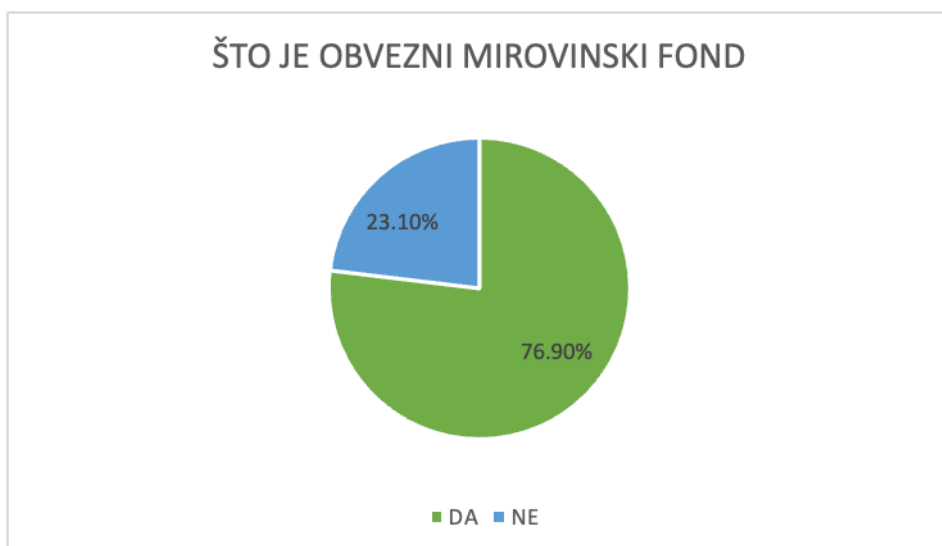
Razmišljanje o cijeni proizvoda važno je za donošenje informiranih odluka o kupnji. Iz grafikona 15 prikazani su odgovori koliko je ispitanicima bitna cijena proizvoda.



Grafikon 15 Razmišljanje o cijeni proizvoda. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Sljedeće pitanje koje se postavilo ispitanicima bilo je „Prije kupovine proizvoda razmišljate li o cijeni proizvoda?“ čak 84,6% ispitanika dalo je potvrđan odgovor, odnosno da razmišlja o cijeni proizvoda koje kupuju. Razmišljanje potrošača o cijeni proizvoda utječe na njihove odluke o kupnji i oblikovano je različitim čimbenicima. Potrošači vrlo često uspoređuju cijenu s percepcijom vrijednosti koju proizvod pruža.

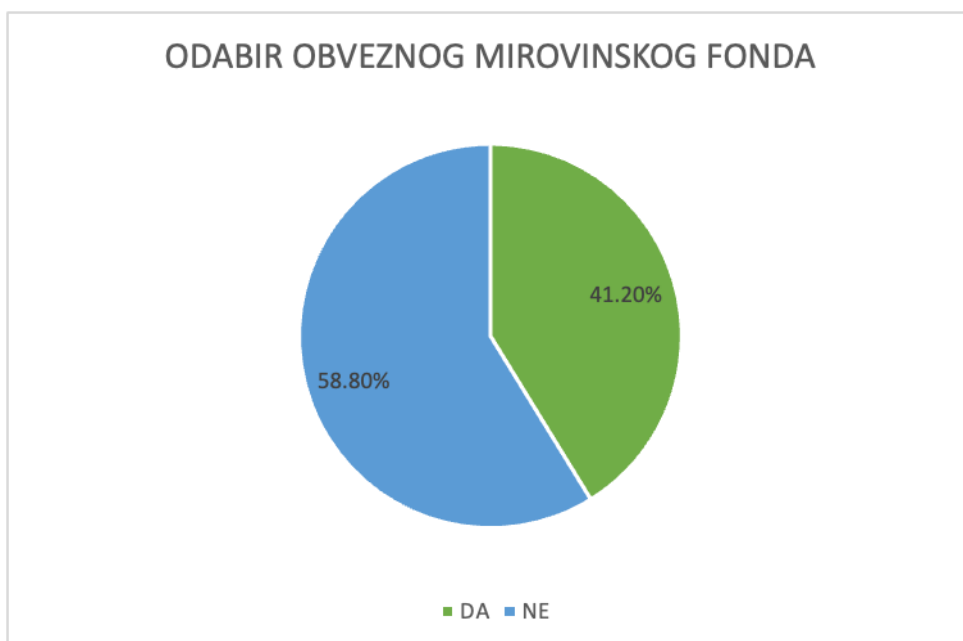
Obvezni mirovinski fond je dio sustava mirovinskog osiguranja koji je obavezan za sve zaposlenike u Hrvatskoj. Obvezni mirovinski fondovi osiguravaju mirovine za trenutne umirovljenike koristeći doprinose radnika koji trenutno rade. Ovaj sustav temelji se na solidarnosti između generacija. Obvezni mirovinski fondovi imaju ključnu ulogu u osiguranju financijske sigurnosti građana u starijoj dobi. Grafikon 16 prikazuje upoznatost ispitanika o obveznim mirovinskim fondovima.



Grafikon 16 Što je obvezni mirovinski fond? (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Pitanje koje je postavljeno ispitanicima tiče se obveznih mirovinski fondova, a glasi „Znate li što je obvezni mirovinski fond?“ 76,9% ispitanika odgovorilo je da zna što je obvezni mirovinski fond, njih 23,1% odgovorilo je da ne zna što je obvezni mirovinski fond.

U Hrvatskoj, prilikom prvog zaposlenja, osiguranici imaju mogućnost odabrati svoj mirovinski fond unutar drugog stupa mirovinskog osiguranja. Prema statistikama, vrlo mali postotak novozaposlenih bira svoj mirovinski fond. Grafikon 17 prikazuje koliko ispitanika zna da ima mogućnost odabira mirovinskog fonda.



Grafikon 17 Odabir obveznog mirovinskog fonda. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Pitanje koje je postavljeno u anketnom upitniku je „Jeste li sami odabrali svoj obvezni mirovinski fond?“ 58,8% ispitanika odgovorilo je da nisu sami odabrali svoj mirovinski fond, njih 41,2% odgovorilo je da su sami izabrali svoj mirovinski fond. Prema istraživanjima koja su provedena u Hrvatskoj čak 98% građana nije odabralo svoj fond, nego je to Regos učinio umjesto njih.

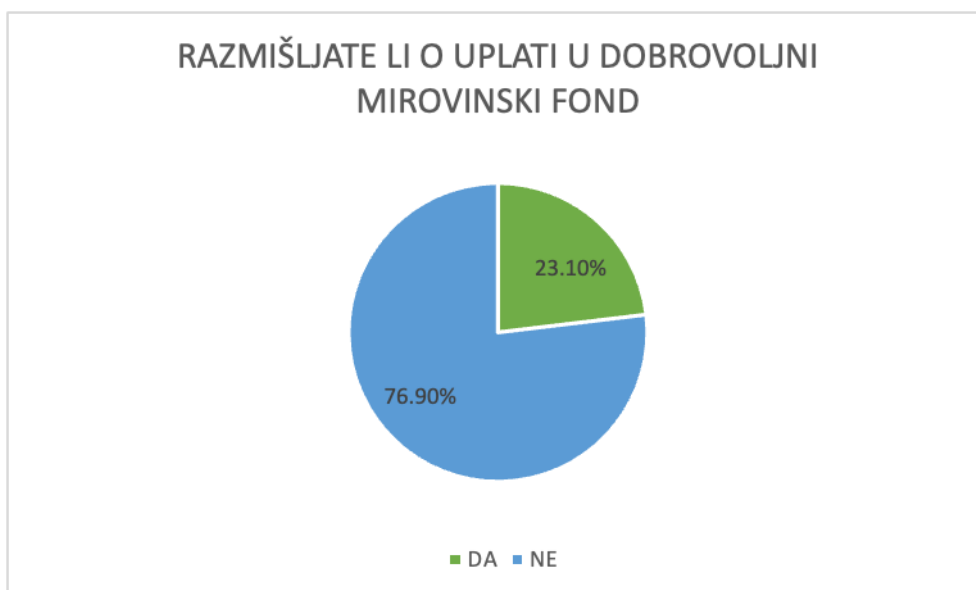
Zadovoljstvo osiguranika svojim mirovinskim fondom varira ovisno o različitim faktorima, uključujući performanse fonda, naknade i osobna očekivanja. Prema različitim anketama i istraživanjima, otprilike 50-70% osiguranika u Hrvatskoj izjavljuje da su zadovoljni svojim odabranim mirovinskim fondom. Iz grafikona 18 može se vidjeti da je većina ispitanika zadovoljna svojim mirovinskim fondom.



Grafikon 18 Jeste li zadovoljni svojim mirovinskim fondom? (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Pitanje iz anketnog upitnika bilo je „Jeste li zadovoljni svojim mirovinskim fondom?“ 61,5% ispitanika zadovoljna je svojim mirovinskim fondom, 38,5% ispitanika nije zadovoljno svojim mirovinskim fondom.

Razmišljanje o uplati u dobrovoljni mirovinski fond može biti odlična odluka za osiguranje dodatnih financijskih sredstava za mirovinu. Grafikon 19 prikazuje da ispitanici ne razmišljaju o dobrovoljnoj mirovinskoj štednji.

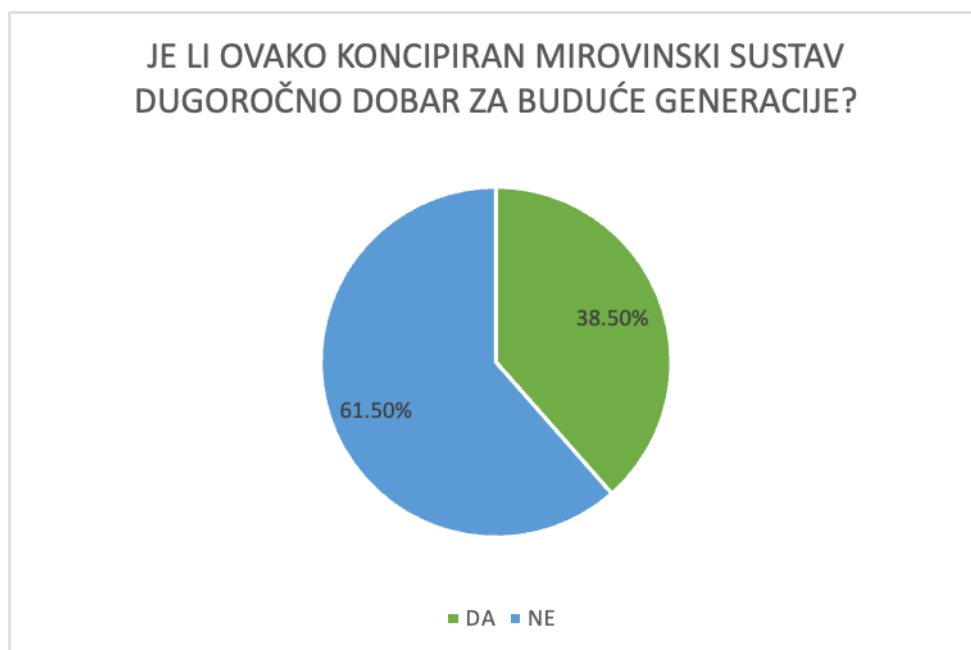


Grafikon 19 Razmišljate li o uplati u dobrovoljni mirovinski fond? (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Pitanje koje se postavilo u anketnom upitniku je „Razmišljate li o uplati u dobrovoljni mirovinski fond?“ Čak 76,9% ispitanika odgovorilo je s ne, njih 23,1% odgovorilo je da. Dosta je velik postotak negativnog odgovora. Iako država sudjeluje u kampanji da se korisnike mirovinskog osiguranja informira i potakne na uplaćivanje dobrovoljnog mirovinskog osiguranja korisnici i dalje su skeptični prema takvoj vrsti štednje. Jedan od razloga je i ne mogućnost podizanja novca u bilo kojem trenutku.

U zadnjoj skupini pitanja postavlja su se pitanja koja se odnose na stavove ispitanika o mišljenju njihovom prema mirovinskom sustavu u Republici Hrvatskoj.

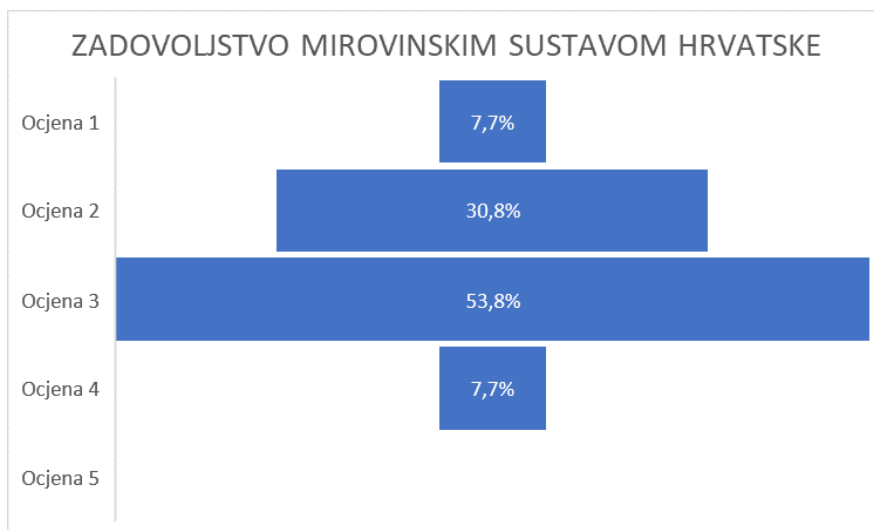
Dugoročna održivost mirovinskog sustava ovisi o nizu faktora i može varirati ovisno o promjenama u demografiji, ekonomiji i politici. Povećanje broja umirovljenika u odnosu na radnu snagu može stvoriti pritisak na mirovinski sustav. Ako se ne osiguraju dovoljni doprinosi od radne populacije, to može dovesti do problema s financiranjem mirovina. Iz grafikona 20 može se vidjeti mišljenje ispitanika o održivosti mirovinskog sustava u Hrvatskoj.



Grafikon 20 Je li ovako koncipiran mirovinski sustav dugoročno dobar za buduće generacije?
(Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Pitanje koje se postavilo glasi „Je li ovako koncipiran mirovinski sustav dugoročno dobar za buduće generacije?“ odgovor ne je dalo 61,5% ispitanika, a njih 38,5% odgovorilo je da. Provedbom zadnje mirovinske reforme i dalje su korisnici mirovinskog osiguranja ogorčeni na mirovinski sustav. Ponajviše zbog vrlo malih mirovina, nemogućnost dobivanja točnih i potrebnih informacija.

Zadovoljstvo mirovinskim sustavom Republike Hrvatske varira među građanima i ovisi o različitim čimbenicima. Mnogi umirovljenici smatraju da su njihove mirovine preniske za dostojan život, što značajno utječe na njihovo zadovoljstvo sustavom. Grafikon 21 prikazuje zadovoljstvo ispitanika mirovinskim sustavom.

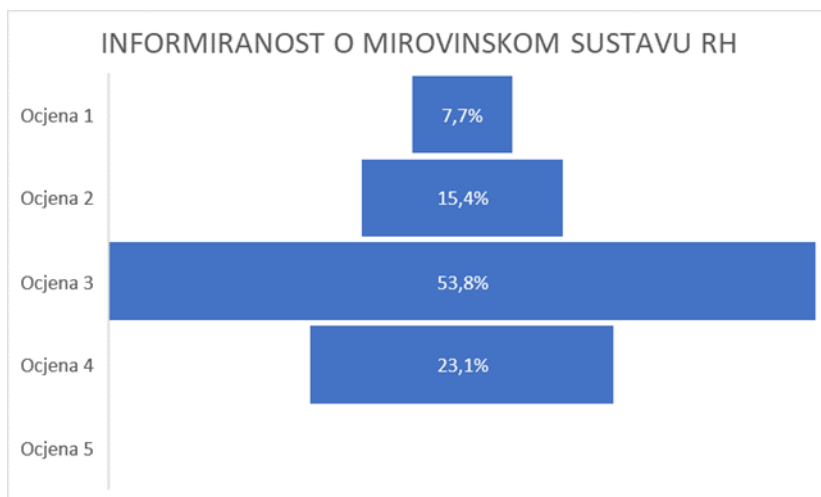


Grafikon 21 Zadovoljstvo mirovinskim sustavom Republike Hrvatske? (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

U ovoj skupini pitanja korištena je Likerova ljestvica sa 5 stupnjeva slaganja, ispitanici su ocjenama od 1 do 5 potvrđivali svoj stav, ocjene su koncipirane da cijena 1 označava- u potpunosti sam nezadovoljan/na, 2- nezadovoljan/na, 3- ne znam, 4- zadovoljan /na sam, 5- u potpunosti sam zadovoljan/na. Prikazani su u grafikonu 21.

Pitanje koje se postavilo ispitanicima u anketnom upitniku glasi “Kakvo je vaše opće zadovoljstvo mirovinskim sustavom Republike Hrvatske?” 53,8% ispitanika odgovorilo da im je svejedno nisu niti zadovoljni niti nezadovoljni te dali ocjenu 3 na Likеровoj skali, 30,8% dalo je ocjenu 2, odnosno nisu zadovoljni mirovinskim sustavom. Iz anketnog upitnika vidljivo je da osiguranici nemaju preveliko povjerenje u mirovinski sustav i da sustav kao takav nije dobar. Jedan od ključnih faktora zadovoljstva može se vidjeti kroz mirovine, a mirovine u Hrvatskoj su jako niske te samim time zadovoljstvo korisnika osiguranja je vrlo nisko. Država i institucije koje su cjelina mirovinskog sustava trebaju pružiti podršku i bolju edukaciju o pravima i mogućnostima osiguranika da bolje razumiju sustav i svoje prilike.

Informiranost o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske ključna je za osiguranje da građani razumiju svoja prava, obaveze i mogućnosti unutar sustava. Unatoč postojanju izvora informacija, razina informiranosti o mirovinskom sustavu u Hrvatskoj može biti neujednačena. Potrebno je kontinuirano ulagati u edukaciju i informiranje građana kako bi se osigurala bolja razumljivost i pristup informacijama. Grafikon 22 prikazuje informiranost ispitanika u istraživanju.

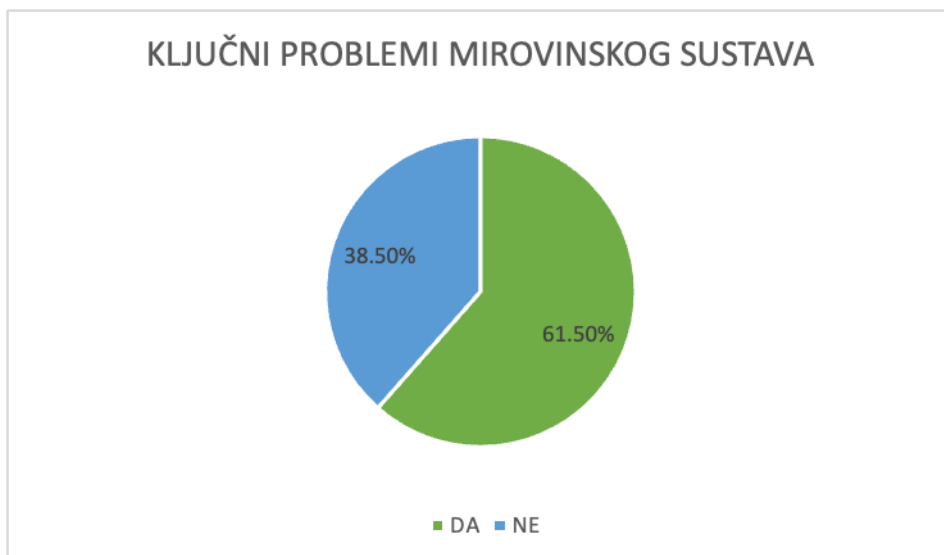


Grafikon 22 Informiranost o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Ispitanici su ocjenama od 1 do 5 potvrđivali svoj stav, ocjene su koncipirane da cijena 1 označava- u potpunosti sam neinformiran/na, 2- neinformiran/na sam, 3- djelomično sam informiran/na, 4- informiran/na sam, 5- u potpunosti sam informiran/na. Prikazani su u grafikonu 22.

Na postavljeno pitanje 53,8% ispitanika odgovorilo je s ocjenom 3, odnosno da su djelomično informirani o mirovinskom sustavu. Njih 23,1% odgovorilo je s ocjenom 4 odnosno da su informirani o mirovinskom sustavu. Informiranost osiguranika o mirovinskom sustavu ključna je za njihovo razumijevanje mogućnosti unutar sustava. Osiguranici se mogu informirati o svojim pravima i mogućnostima putem službenih web stranica institucija koje su dio mirovinskog sustava, raznih brošura i seminara koje organiziraju mirovinski fondovi. Informiranost također igra ulogu u jačanju povjerenja u institucije koje upravljaju mirovinskim sustavom.

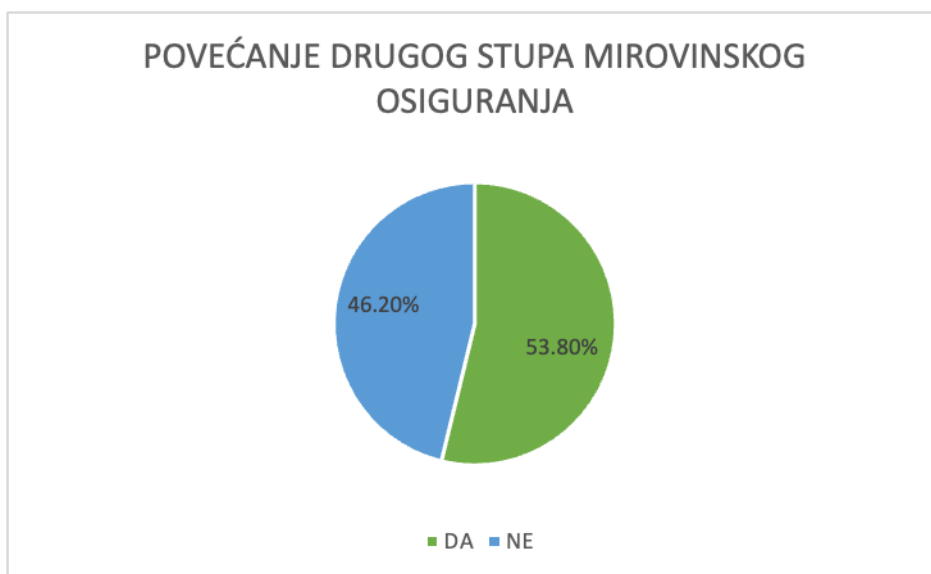
Niske mirovine su jedan od ključnih problema mirovinskog sustava u Hrvatskoj. Mnogi umirovljenici se suočavaju s teškoćama u pokrivanju osnovnih troškova života, kao što su stanovanje, hrana i lijekovi. Niske mirovine mogu dovesti do financijske nesigurnosti i siromaštva među starijim osobama. Iz grafikona 23 može se vidjeti da se ispitanici slažu s konstatacijom da su niske mirovine ključni problem mirovinskog sustava u Hrvatskoj.



Grafikon 23 Ključni problem mirovinskog sustava. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Pitanje koje je postavljeno u anketnom upitniku tiče se problema niskih mirovina u mirovinskom sustavu. Od ukupnog broja ispitanika njih 61,5% odgovorilo je da su mirovine ključan problem mirovinskog sustava, a njih 38,5% da nisu. Niske mirovine predstavljaju ključni problem mirovinskog sustava. Niske mirovine mogu dovesti do financijske nestabilnosti umirovljenike, što povećava rizik od siromaštva u trećoj životnoj dobi. Isto tako veliki broj umirovljenika s niskim mirovinama postaju ovisni o socijalnoj pomoći, što dodatno opterećuje proračun.

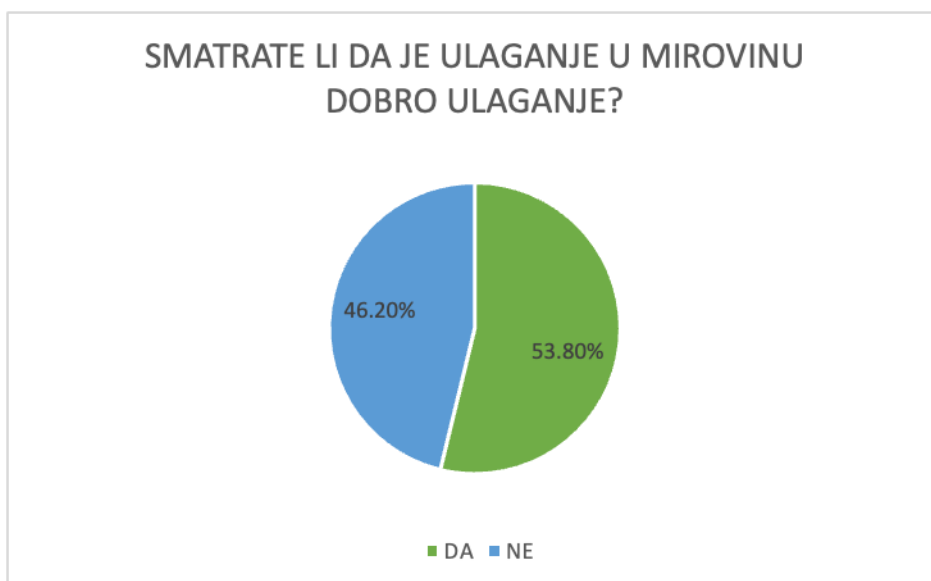
Veliki broj osiguranika u Hrvatskoj ima različite stavove o povećanju drugog stupa mirovinskog osiguranja. Neki smatraju da bi jačanje drugog stupa moglo osigurati dodatnu financijsku sigurnost u mirovini, osobito s obzirom na niske mirovine iz prvog stupa. Grafikon 24 prikazuje mišljenje ispitanika u vezi povećanja doprinosa za drugi stup mirovinskog osiguranja.



Grafikon 24 Povećanje drugog stupu mirovinskog osiguranja. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Na pitanje „Smatrate li da treba povećati izdvajanja u drugi stup mirovinskog osiguranja?“ potvrdno je odgovorilo 53,8% ispitanika, a njih 46,2% odgovorilo je ne. Prema rezultatima može se vidjeti da ispitanici su lojalni prema kapitaliziranoj štednji mirovinskog stupa, odnosno obveznoj štednji za mirovinu. Povećanje drugog stupu mirovinskog osiguranja u Hrvatskoj može potaknuti osiguranike na veća izdvajanja, ali i donijeti određene rizike. S jedne strane, viši doprinosi mogu omogućiti veće mirovine u budućnosti, ali s druge strane, povećanje iznosa može obeshrabriti neke osiguranike koji se boje smanjenja dostupnosti prihoda u sadašnjosti. Također, vrlo je važno razmotriti i investicijske strategije i transparentnost u upravljanju sredstvima drugog stupu kako bi se osiguralo povjerenje građana. U konačnici, odluka treba biti zasnovana na analizi dugoročnih potreba i želje građana.

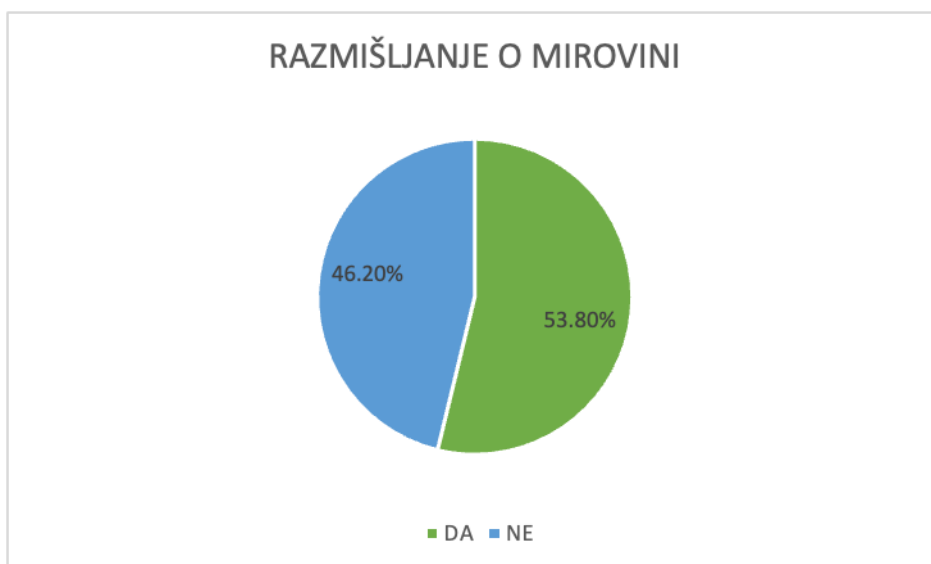
Ulaganje u mirovinu može biti ključno za dugoročnu financijsku stabilnost i sigurnost. Ipak, važno je informirati se o različitim opcijama i strategijama ulaganja. Iz grafikona 25 može se vidjeti da veliki broj ispitanika smatra da je ulaganje u mirovinu dobro ulaganje.



Grafikon 25 Smatrate li da je ulaganje u mirovinu dobro ulaganje? (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Pitanje koje se postavilo ispitanicima glasillo je „Smatrate li da je ulaganje u mirovinu dobro ulaganje?“ čak 76,9% ispitanika slaže se da je dobro uložiti u svoju mirovinu, njih 23,1% odgovorilo je ne, odnosno da ne vide smisao ulagati u mirovinsku budućnost. Ulaganje u mirovinu obično se smatra dobrim ulaganjem. Ulaganje u mirovinu osigurava financijsku stabilnost u starijoj dobi, omogućava bolje planiranje budućih troškova i može donijeti značajne povrate kroz dugoročno ulaganje.

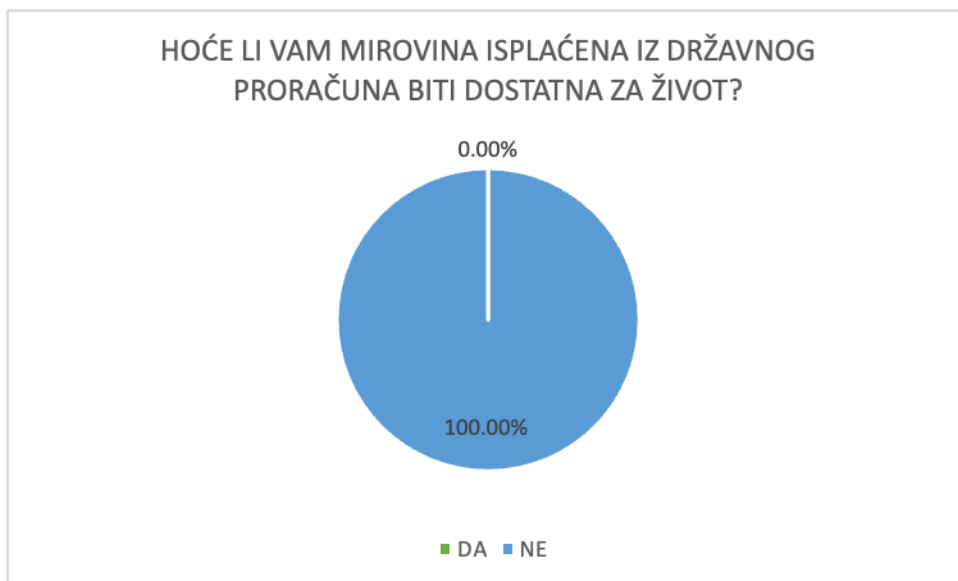
Iako značajan postotak osiguranika razmišlja o mirovini, postoje razlike ovisno o različitim faktorima. Povećana edukacija i informiranost mogu pomoći u poticanju svih osiguranika da bolje planiraju svoju mirovinsku budućnost. Iz grafikona 26 može se vidjeti da ispitanici razmišljaju o svojoj mirovinskoj budućnosti.



Grafikon 26 Razmišljanje o mirovini. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Pitanje koje se postavilo ispitanicima u anketnom upitniku glasi „Razmišljate li o svojim budućim umirovljeničkim danima?“ koliko se može vidjeti mišljenja su podijeljena, populacija ispitanika je mlađa, te imaju do svoje mirovine dosta radnog staža. Njih 53,8% odgovorilo je da razmišlja o svojim umirovljeničkim danima, dok je njih 46,2% odgovorilo da ne razmišljaju o svojim umirovljeničkim danima. Osiguranici često imaju različite poglede na treću životnu dob i umirovljenje. Neki smatraju da je važno planirati unaprijed kako bi osigurali kvalitetan život, dok drugi možda ne razmišljaju o tome zbog trenutnih obveza ili nesigurnosti. Također, postoje i oni koji se boje starenja ili umirovljenja, dok drugi vide ulaganje za buduće aktivnosti koje će se dogoditi u trećoj životnoj dobi. Važno je imati otvoren razgovor o tim temama kako bi se smanjila stigmatizacija i potaknula proaktivnost.

Veliki broj osiguranika smatra da mirovina iz državnog proračuna možda neće biti dostatna za dostojan život, stoga je važno planirati dodatnu štednju i ulaganje u druge izvore prihoda za stariju dob. Iz grafikona 27 može se vidjeti da veliki broj ispitanika smatra da mirovina isplaćena iz državnog proračuna neće biti dostatna za život.



Grafikon 27 Hoće li vam mirovina isplaćena iz državnog proračuna biti dostatna za dostojan život? (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Zadnje pitanje koje se postavilo u anketnom upitniku glasi „Hoće li vam mirovina isplaćena iz državnog proračuna biti dostatna za dostojan život?“ čak je 100% ispitanika odgovorilo da im mirovina iz državnog proračuna neće biti dostatna za život. U Hrvatskoj, mirovine vrlo često ne dosežu razinu koja bi omogućila dostojan život. Mnogi umirovljenici se suočavaju s izazovima zbog niskih iznosa mirovina, što uvelike otežava pokrivanje osnovnih životnih troškova.

5.4. Kvalitativno istraživanje o odrednicama koje utječu na namjere ponašanja korisnika mirovinskog osiguranja

Pitanja su iz praktičkog znanja te skup osnovnih sociodemografskih pitanja. Pitanja postavljena u dubinskom intervjuu pratila su anketni upitnik, dok se potpitanjima postiglo dublje razumijevanje znanja, stavova i ponašanja osiguranika koji su pred mirovinu. U ovom istraživanju sudjelovalo je 5 ispitanika koji imaju oko 10 godina do mirovine. Svi ispitanici su zaposlenici javne institucije, te imaju završen fakultet društvenog usmjerenja. U prvom dijelu raspravljalo se o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske koliko ima stupova, izdvajanjima za obvezna mirovinska osiguranja, zatim o mirovinskim osiguravajućim društvima i fondovima, te o dobrovoljnim mirovinskim fondovima.

Ispitanik 1: većim dijelom je točno odgovorio na sva pitanja. Netočan odgovor je dao na pitanje o mirovinskim osiguravajućim društvima i da se prilikom zaposlenja može odabrati mirovinski fond odlaskom na FINU-u na šalter Regos-a.

Ispitanik 2: isto tako kao ispitanik 1 dao je netočan odgovor na pitanje o mirovinskim osiguravajućim društvima, koje su nadležne institucije za isplatu mirovine iz drugog stupa obveznog mirovinskog osiguranja. Netočno je odgovoreno i za biranje fonda prilikom prvog zaposlenja. Nije upoznat da država daje poticajna sredstva za dobrovoljnu mirovinsku štednju. Točne odgovore je dao na poznavanje mirovinskog sustava što se tiče obveznog mirovinskog osiguranja.

Ispitanik 3: ispitanik nije baš upoznat sa mirovinskim sustavom Republike Hrvatske, dao je samo jedan točan odgovor i to na pitanje „1.Mirovinski sustav u Republici Hrvatskoj ima tri stupa?“ na ostala pitanja dao je netočan odgovor.

Ispitanik 4: ispitanik je upoznat s materijom o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske, odgovorio je sva pitanja točno.

Ispitanik 5: kao i većina ispitanika nije odgovorio točno na pitanje o mirovinskim osiguravajućim društvima i odabirom obveznog fonda prilikom prvog zaposlenja. Isto tako nije znao da prvim mirovinskim stupom upravlja država, odnosno da sredstva na temelju međugeneracijske solidarnosti idu u državni proračun za isplatu mirovina. Na ostala pitanja dao je točne odgovore.

U drugom dijelu intervjua raspravljalo se o uvjerenju i ponašanju ispitanika o planovima za mirovinsku štednju, razmišljanju jesu li oni štedljive osobe i zadovoljstvu njihovim mirovinskim fondovima u kojima trenutačno jesu.

Ispitanik 1: smatra da je štedljiva osoba i da mu je žao da nije krenuo ranije štedjeti za svoju mirovinu, jer sada vidi da ova uštedena sredstva na osobnom računu drugog stupa neće mu biti dovoljna za normalan život kada ode u mirovinu, te priznaje grešku što nije uplaćivao sredstva u neki od dobrovoljnih mirovinskih fondova. Nije sam odabrao svoj mirovinski fond. Isto tako ističe da ovako koncipiran mirovinski sustav nije dobar za buduće generacije, ističe da se premalo sredstava uplaćuje i u prvi i drugi stup obveznog mirovinskog osiguranja, skreće pažnju na niske plaće pa samim time i uplate za međugeneracijsku solidarnost su manje.

Ispitanik 2: zadovoljan je svojim mirovinskim fondom i kategorijom fonda, žali što nije uplaćivao sredstva u treći stup dobrovoljnog mirovinskog osiguranja, te na taj način štedio za mirovinu. Ističe kako je štedljiva osoba ali nije napravio plan štednje za mirovinu. Kao i prethodni ispitanik slaže se da ovako koncipiran mirovinski sustav nije dobar za budućnost.

Ispitanik 3: ističe kako je unazad 5 godina krenuo štedjeti za treću dob, nije ulagao u dobrovoljni mirovinski fond, štedljiva je osoba i razmišlja o štednji za mirovinu. Isto tako ne slaže se s ovim konceptom mirovinskog sustava.

Ispitanik 4: uplaćivao je sredstva u dobrovoljno mirovinsko osiguranje, te isto tako dobivao poticajna sredstva od države za treći mirovinski stup. Ističe kako je štedljiva osoba i prati cijene proizvoda. Zadovoljan je svojim fondom i kategorijom fonda, plan štednje nije imao, ali će sredstva trećeg stupa koristiti kada ode u mirovinu.

Ispitanik 5: priznaje kako nema plan štednje za mirovinu, niti je uplaćivao dobrovoljnu mirovinsku štednju. Štedljiva je osoba i razmišlja o cijeni proizvoda prilikom kupovine. Nije sam odabrao svoj mirovinski fond prilikom zaposlenja i zadovoljan je svojim dodijeljenim mirovinskim fondom. Ne slaže se ovako koncipiranim mirovinskim sustavom.

U trećem dijelu dubinskog intervjua rasprava se vodila oko zadovoljstva mirovinskim sustavom, informiranosti, te jesu li mirovine dostojne za život nakon radnog vijeka. U intervjuu se postavljalo pitanje i o ulaganju u mirovinu, te o budućim umirovljeničkim danima.

Ispitanik 1: ispitanik je naveo da nije zadovoljan mirovinskim sustavom u Republici Hrvatskoj, te isto tako naveo da nisu pružene bitne informacije. Ističe kako su niske mirovine jedne od ključnih problema mirovinskog sustava, slabo su rasle u odnosu na inflaciju. Svakako je za veće izdvajanje za drugi stup i protivi se ukidanju drugog stupa. Smatra da je ulaganje u mirovinu dobro ulaganje, te da država treba potaknuti građane da više štede za mirovinu i obrazuju građane o mirovinskoj pismenosti i financijskoj pismenosti. Premalo se održavaju radionice o financijskoj pismenosti. Na kraju navodi da mirovina iz državnog proračuna neće biti dostatna za normalan život.

Ispitanik 2: nema dobro mišljenje o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske, ističe kako bi se osiguranike, odnosno korisnike mirovinskog osiguranja trebalo više informirati o promjenama u sustavu. Ističe kako negativne okolnosti loše utječu na osiguranike na njihovo planiranje mirovina i odabira osiguravajućih društava. Loše su pružene informaciju prilikom odlaska u mirovinu. Smatra da niske mirovine su ključni problem našeg mirovinskog sustava. Isto tako smatra da drugi stup ne treba ukinuti jer su to sredstva za mirovinu, trebalo bi osiguranika više uputiti što oni mogu s tim sredstvima. Naveo je da razmišlja o svojim umirovljeničkim danima, te nije napravio plan štednje za mirovinu. Mirovina iz državnog proračuna neće biti dostatna za lagodan život, planira koristiti rad na pola radnog vremena

kada ode u mirovinu. Informacije o mirovinskom sustavu, promjene koje su se događale saznao je putem televizije, ostale informacije koje su mu bitne za kompletiranje mirovine kontaktira je elektroničkim putem Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje. Putem e-građani zatražio je besplatan informativni izračun mirovine. Ostale informacije koje su mu bitne za umirovljenje pronalazi na internetskim stranicama Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje.

Ispitanik 3: ističe kako je nedovoljno informiran o mirovinskom sustavu, kako bi se informacije trebale dijeliti i objavljivati u institucijama koje su nadležne za provedbu donesenih Zakona. Ističe kako su osiguranici nedovoljno financijski pismeni i da im je vrlo teško usvojiti kada i na koji način mogu promijeniti svoj fond ili izračunati svoju mirovinu. Smatra kako ne bi trebalo ukidati drugi stup ali isto tako smatra da bi možda na drugačiji način prilikom odlaska u mirovinu ta sredstva trebalo isplaćivati. Ističe kako je ulaganje u mirovinu dobro ulaganje, nije ulagao u dobrovoljni fond. Ispitanik ističe da je predao zahtjev za izračun mirovine putem e-građani, neke informacije koje su mu bitne za kompletiranje mirovine dobio je od kolege koji je isto godište. Ističe kako se dosta dugo čeka na dobivanje informacija o mirovini. Što se tiče sredstava na osobnom računu morao je osobno doći u Središnji registar osiguranika jer nije znao sam pogledati putem e-građana.

Ispitanik 4: ispitanik na samome početku navodi da se slabo provodi financijska pismenost osiguranika, odnosno mirovinska pismenost. Informacije koje se pružaju javnosti su dosta loše i nisu dovoljne da bi se osiguranici odvažili na nešto što bi im bilo bolje za budućnost. Ističe kako su niske mirovine samo jedan od problema u mirovinskom sustavu. Veliki problem je natalitet i mortalitet, migracije stanovništva i dolazak stranih radnika koji su primorani raditi za male plaće, samim time se i malo uplaćuje u proračun države za međugeneracijsku solidarnost. Isto tako nije za ukidanje drugog mirovinskog stupa. Što se tiče umirovljeničkih dana razmišlja o njima i dosta negativni psihološki utjecaj ima umirovljenje na njega. Informacije o mirovini pronalazi na internetskim stranicama Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje.

Ispitanik 5: ističe kako je djelomično zadovoljan mirovinskim sustavom, informacije koje se pružaju su vrlo šture. Posebice za one osiguranike, odnosno korisnike mirovinskog osiguranja koji imaju pet godina do mirovine. Ne smatra da je ključni problem mirovinskog sustava niske mirovine, smatra da su socijalni psihološki, te negativan demografski trend veći problem od niskih mirovina. Naravno negativan utjecaj imaju niske mirovine na psihološka

stanja umirovljenika. Što se budućnosti tiče najveći problem su migracije i demografski trendovi koji su trenutačno jako nepovoljni za mirovinski sustav. Nije za ukidanje drugog stupa, ali nije niti za to da se drugi stup prebacuje u državni proračun, misli da je dvostupanjska mirovina onda najpravednija i da ostatak ide nasljednicima. Ističe kako nije uplaćivao u treći stup dobrovoljnog mirovinskog osiguranja niti je napravio neki plan za mirovinsku štednju. Isto tako smatra da mu mirovina neće biti dostatna za dostojan život. Informacije o mirovini pronalazi na internetskim stranicama Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje i Središnjem registru osiguranika. Ostale informacije vezane za reforme mirovinskog sustava, promjenama vezanim za dodatke i obiteljske mirovine dobio je putem televizije.

5.5. Interpretacija rezultata istraživanja

Istraživanje je provedeno s ciljem istraživanja stavova i ponašanja ispitanika vezano uz mirovinski sustav Republike Hrvatske. Istraživanje uključuje dva glavna pristupa: anketu putem Google Forms i dubinski intervju, a oba su usmjerena na razumijevanje percepcije mirovinske štednje među ispitanicima. Anketno istraživanje je provedeno putem online upitnika, što omogućava lakšu dostupnost i anonimnost sudionika. Anonimnost može potaknuti iskrenije odgovore, dok online format olakšava distribuciju i prikupljanje podataka. Istraživanje je obuhvatilo 64 ispitanika, rođenih između 1968. i 1999. godine, što uključuje osobe koje su na prijelazu iz radne dobi prema umirovljenju. Dubinski intervju proveden je na 5 ispitanika koji imaju oko 10 godina do mirovine. Budući da su svi ispitanici ekonomisti, očekuje se da imaju određeno znanje o mirovinskom sustavu. Odabir sudionika temelji se na sociodemografskim karakteristikama, što povećava reprezentativnost uzorka. Ova metoda osigurava da su različite grupe unutar populacije zastupljene, čime se jača valjanost rezultata.

Rezultati anketnog istraživanja većinom se podudaraju s onima dobivenim iz dubinskog intervjua, što ukazuje na dosljednost u percepciji među ispitanicima. Istaknuta je razlika u interesu prema mirovinskim pitanjima među mlađim ispitanicima. Mlađi sudionici pokazuju manju zainteresiranost za mirovinsku štednju i uplate u treći stup osiguranja, što može ukazivati na nisku percepciju važnosti ranijeg planiranja. Ispitanici u dubinskom intervjuu izražavaju žaljenje zbog nedovoljnog informiranja o svojoj mirovini, što može sugerirati da bi edukacije i bolje pružanja informacija moglo pomoći u povećanju angažmana i odgovornosti prema osobnim financijama.

Na temelju provedenog istraživanja može se zaključiti da postoji značajna potreba za edukacijom o mirovinskom sustavu, posebno među mlađim osobama koje planiraju budućnost. Razumijevanje stavova i ponašanja ispitanika može pomoći pružateljima mirovinskog osiguranja i donosiocima odluka da razviju bolje strategije za informiranje i angažiranje korisnika. Istraživanje pokazuje da iako ispitanici prepoznaju važnost mirovinskog osiguranja i štednje, postoji značajan prostor za poboljšanje u edukaciji o mirovinskom sustavu. Većina ispitanika ima osnovno znanje, ali ne razumije sve aspekte koji se tiču njihovih prava i obaveza. To ukazuje na potrebu za dodatnim informacijama i edukativnim programima koji bi omogućili korisnicima da donesu informirane odluke o svojoj financijskoj budućnosti.

5.6. Deskriptivna interpretacija rezultata

Deskriptivna statistika za odgovore na pitanja „Kakvo je opće zadovoljstvo mirovinskim sustavom Republike Hrvatske? i „Kakva je informiranost o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske?“ prikazana je u Tablici 7. Obzirom da odgovori na ostala pitanja poprimaju dvije vrijednosti (DA ili NE), njihova je frekvencija prikazana u prethodnom poglavlju.

Pokazatelj deskriptivne statistike	Kakvo je opće zadovoljstvo mirovinskim sustavom Republike Hrvatske?	Kakva je informiranost o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske?
Broj opažanja		
Aritmetička sredina	2,615	2,923
Standardna devijacija	0,767	0,862
Minimum	1	1
Maksimum	4	4
Medijan (centralna vrijednost)	3	3
Mod (dominantna vrijednost)	3	3
Koeficijent asimetrije	-0,455	-0,757
Koeficijent spljoštenosti	0,517	0,851

Tablica 7 Prikaz deskriptivne statistike. (Izvor: Izrada autorice prema rezultatima istraživanja)

Mjere centralne tendencije (aritmetička sredina, medijan, mod) i oblika distribucije (asimetrije i spljoštenosti distribucije) kao statistički pokazatelji ukazuju na postojanost određene varijabilnosti u odgovorima ispitanika, ali i na to da većina ispitanika daje slične odgovore (mod je 3). Distribucija je blago asimetrična prema nižim vrijednostima, što sugerira da neki ispitanici daju izrazito niske ocjene.

Svi ispitanici pokazuju određeni stupanj znanja o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske, no često griješe kod specifičnih pitanja o mirovinskim osiguravajućim društvima i odabiru

mirovinskih fondova. Postoji varijabilnost u razini poznavanja mirovinskog sustava, s nekim ispitanicima koji su dobro informirani, dok drugi imaju vrlo ograničeno znanje. Ispitanici izražavaju različite stavove o svojoj štedljivosti i planovima za mirovinsku štednju. Većina se slaže da nisu dovoljno štedjeli i da je trenutni mirovinski sustav neodrživ. Većina ispitanika nije zadovoljna svojim trenutnim stanjem štednje za mirovinu i žale što nisu ranije počeli štedjeti ili ulagati u dobrovoljne mirovinske fondove. Zadovoljstvo mirovinskim sustavom je generalno nisko. Ispitanici navode nedovoljnu informiranost i niske mirovine kao ključne probleme.

Postoji konsenzus da su potrebne veće uplate u drugi stup obveznog mirovinskog osiguranja i bolja edukacija o financijskoj i mirovinskoj pismenosti. Mnogi ispitanici smatraju da trenutni mirovinski sustav nije održiv i da država treba više poticati građane na štednju za mirovinu.

Kombinacija kvantitativnih statističkih podataka i kvalitativnih informacija iz intervjua daje dublji uvid u percepciju i stvarno stanje mirovinskog sustava:

- Varijabilnost odgovora reflektira različite razine znanja i stavova o mirovinskom sustavu među ispitanicima. To je u skladu s koeficijentom varijacije (45,80%), koji pokazuje značajnu raznolikost.
- Negativna asimetrija (-0,455 i -0,757) ukazuje na to da više ispitanika daje niže ocjene, što se poklapa s općim nezadovoljstvom mirovinskim sustavom i niskim mirovinskim primanjima.
- Koeficijent spljoštenost distribucije (0,517 i 0,851) obzirom na vrijednosti sugerira da ispitanici ne daju ekstremne vrijednosti odgovora tj. uglavnom daju odgovore vrijednosti oko medijana što sugerira da su ispitanici imali slične stavove o ključnim pitanjima, poput potrebe za boljom financijskom edukacijom i većim izdvajanjima za mirovinu.

U svrhu utvrđivanja povezanosti između znanja ispitanika o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske i ponašanja i stavova ispitanika o mirovinskoj štednji te njihovim zadovoljstvom sa mirovinskim sustavom (Tablica 1.) izračunat je Pearson-ov koeficijent korelacije. Utvrđena je statistički značajna pozitivna korelacija između informiranosti ispitanika da mirovinski sustav u Republici Hrvatskoj ima tri stupa sa štedljivošću ($r = 0,675$) i znanjem da prvim mirovinskim stupom upravlja država ($r = 0,692$) na razini značajnosti od 5%, što znači da informiranost ispitanika pozitivno utječe na ponašanje (štedljivost). Statistički značajna pozitivna korelacija je također utvrđena između informiranosti o izdvajanju plaća u prvi mirovinski i drugi mirovinski stup, sa znanjem o obveznom mirovinskom fondu ($r = 0,591$) i sa njegovim samostalnim odabirom ($r = 0,690$). Ispitanici su dobro informirani o doprinosima za mirovinsko osiguranje iz prvog stupa koji se uplaćuju se u državni proračun koji su

statistički značajno pozitivno povezani s planom štednje za mirovinu ($r = 0,778$), s razmišljanjem o cijeni proizvoda prije kupnje ($r = 0,778$), znanjem o obveznom mirovinskom fondu ($r = 0,910$), njegovom samostalnom odabiru ($r = 0,591$) i sa zadovoljstvom njegovog odabira ($r = 0,692$) na razini značajnosti od 5%. Informiranost da prvim mirovinskim stupom upravlja država je pozitivno korelirana ($r = 0,910$) s planom štednje za mirovinu, s razmišljanjem o cijeni proizvoda prije kupnje ($r = 0,910$) i znanjem o obveznom mirovinskom fondu ($r = 0,778$). Informiranost ispitanika da drugim mirovinskim stupom upravljaju obvezni mirovinski fondovi je statistički značajno ($p < .05$) pozitivno povezana s planom štednje za mirovinu ($r = 0,639$), s razmišljanjem o cijeni proizvoda prije kupnje, ($r = 0,639$) i znanjem o obveznom mirovinskom fondu ($r = 0,821$). Pozitivna korelacija također je utvrđena između informiranosti o postojanju dva mirovinska osiguravajuća društva s sa štedljivošću ispitanika ($r = 0,625$).

Informiranost ispitanika o postojanju četiri obvezna mirovinska fonda i mogućnošću odabira obveznog mirovinskog fonda i njegove kategorije prilikom prvog zaposlenja je pozitivno korelirana sa znanjem o obveznom mirovinskom fondu ($r = 0,591$, $r = 0,692$) i s odabirom obveznog mirovinskog fonda ($r = 0,690$, $r = 0,887$). Isto tako, informiranost ispitanika o davanju poticajnih sredstava države na godišnjoj razini je pozitivno korelirana s mogućnošću odabira obveznog mirovinskog fonda i njegove kategorije prilikom prvog zaposlenja ($r = 0,857$) i s razmišljanjem o uplati u dobrovoljni mirovinski fond ($r = 0,591$). Iz navedenih korelacija moguće je utvrditi da transparentnost pruženih informacija o mirovinskom sustavu pozitivno utječe na angažman i donošenje odluka ispitanika na odabir mirovinskog osiguranja, ali i definira mogućnost štednje.

Ispitanici generalno nisu zadovoljni sa mirovinskim sustavom što se temelji na negativnim statistički značajnim korelacijama između informiranosti o izdvajanju plaća u prvi mirovinski i drugi mirovinski stup ($r = -0,563$), informiranosti o doprinosima za mirovinsko osiguranje iz prvog stupa koji se uplaćuju u državni proračun ($r = -0,704$), informiranosti da prvim mirovinskim stupom upravlja država ($r = -0,644$), da drugim mirovinskim stupom upravljaju obvezni mirovinski fondovi ($r = -0,556$), te informiranosti da u Republici Hrvatskoj postoje četiri obvezna mirovinska fonda ($r = -0,563$). Pored navedenog, ispitanici smatraju da su nedovoljno informirani o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske tj. da nemaju informaciju o činjenici da mirovinski sustav u Republici Hrvatskoj ima tri stupa ($r = -0,689$), da se doprinosi za mirovinsko osiguranje iz prvog stupa uplaćuju se u državni proračun ($r = -0,830$), da prvim mirovinskim stupom upravlja država ($r = -0,732$), informacijom da drugim mirovinskim stupom upravljaju obvezni mirovinski fondovi ($r = -0,742$), činjenicom da

prilikom prvog zaposlenja postoji mogućnost odabrati svoj obvezni mirovinski fond i njegovu kategoriju ($r = -0,689$). Sve navedene tvrdnje proizlaze iz statističkih negativnih korelacija. S druge strane ispitanici su informirani da povećanje izdvajanja u drugi stup mirovinskog osiguranja država daje poticajna sredstva na godišnjoj razini što je vidljivo iz pozitivne korelacije ($r = 0,731$).

Svi ispitanici pokazuju određeni stupanj znanja o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske, no često griješe kod specifičnih pitanja o mirovinskim osiguravajućim društvima i odabiru mirovinskih fondova.

Postoji varijabilnost u razini poznavanja mirovinskog sustava, s nekim ispitanicima koji su dobro informirani, dok drugi imaju vrlo ograničeno znanje.

Ispitanici izražavaju različite stavove o svojoj štedljivosti i planovima za mirovinsku štednju. Većina se slaže da nisu dovoljno štedjeli i da je trenutni mirovinski sustav neodrživ.

Većina ispitanika nije zadovoljna svojim trenutnim stanjem štednje za mirovinu i žale što nisu ranije počeli štedjeti ili ulagati u dobrovoljne mirovinske fondove.

Zadovoljstvo mirovinskim sustavom je generalno nisko. Ispitanici navode nedovoljnu informiranost i niske mirovine kao ključne probleme.

Postoji konsenzus da su potrebne veće uplate u drugi stup obveznog mirovinskog osiguranja i bolja edukacija o financijskoj i mirovinskoj pismenosti. Mnogi ispitanici smatraju da trenutni mirovinski sustav nije održiv i da država treba više poticati građane na štednju za mirovinu.

Kombinacija kvantitativnih statističkih podataka i kvalitativnih informacija iz intervjua daje dublji uvid u percepciju i stvarno stanje mirovinskog sustava:

- Varijabilnost odgovora reflektira različite razine znanja i stavova o mirovinskom sustavu među ispitanicima. To je u skladu s koeficijentom varijacije (45,80%), koji pokazuje značajnu raznolikost.
- Negativna asimetrija (-0,3531) ukazuje na to da više ispitanika daje niže ocjene, što se poklapa s općim nezadovoljstvom mirovinskim sustavom i niskim mirovinskim primanjima.
- Plato distribucija (-1,2396) sugerira da postoji relativno visoka koncentracija odgovora oko modusa, što je vidljivo iz činjenice da su mnogi ispitanici imali slične stavove o ključnim pitanjima, poput potrebe za boljom financijskom edukacijom i većim izdvajanjima za mirovinu.

Na temelju kombinirane analize statističkih podataka i kvalitativnih informacija iz intervjua, može se zaključiti da ispitanici pokazuju različite razine poznavanja i zadovoljstva mirovinskim sustavom Republike Hrvatske. Dok neki ispitanici imaju dobro znanje o sustavu, većina je zabrinuta zbog niskih mirovina i nedostatka informacija. Postoji konsenzus da su potrebne reforme kako bi se sustav učinio održivijim i da bi se osiguralo bolje financijsko planiranje za buduće umirovljenike.

6. RASPRAVA

Ponašanje potrošača niz je psiholoških aktivnosti koje provode pojedinci prilikom odabira proizvoda ili usluga. Financijska istraživanja koja se bave planiranjem vrlo često uključuju funkciju štednje da se neka osoba upusti u ponašanje, naravno na to ponašanje veliki utjecaj imaju banke, državne i financijske institucije kako bi se sredstva koja se štede u ranijoj dobi pretvorila za sredstva u trećoj životnoj dobi. Istraživanje koje se provelo u radu a tiče se ove hipoteze pokazuje da osiguranici odnosno korisnici mirovinskog osiguranja nisu štedjeli isključivo u nekom od dobrovoljnih mirovinskih fondova, nego taj novac štede u banci ili ulažu u neku od nekretnina. Ključni čimbenici koji utječu na percepciju korisnika mirovinskog osiguranja je taj da oni taj novac neće moći podići u bilo kojem trenutku, odnosno moći će tek kada odu u mirovinu. Ispitanici su bili dosta skeptični prema mirovinskom sustavu, te nemaju povjerenje u isti. Dubinski intervju koji se proveo među osiguranicima koji imaju oko desetak godina do mirovine, na 5 ispitanika samo je jedan ispitanik uplaćivao u dobrovoljni mirovinski fond i s ciljem štedio za svoju mirovinu. Drugi ispitanici ulagali su svoja sredstva u neke druge oblike financijske ili ne financijske. Veliki je utjecaj negativne okoline koja je trenutačno oko mirovinskog sustava, odnosno male mirovine, visoka inflacija, porast mirovina ne prati inflaciju. Plaće nisu dovoljno visoke da bi svaki osiguranik mogao si priuštiti da isključivo štedi za svoju mirovinu i da ima plan štednje za mirovinu.

Prema istraživanjima koja su se provela štednja za mirovinu kod ispitanika dosta je potisnuto, ispitanici odgovarajući na pitanja daju negativne odgovore na pitanje imaju li štedni plan, jesu li uplaćivali svoje doprinose u treći mirovinski stup i imaju li povjerenje u mirovinski sustav ako on ostane ovakav. Isto tako iz stranih literatura i teorija može se vidjeti da je štednja za mirovinu dosta potisnuta u svijesti osiguranika vjerojatno zbog toga što se čini dosta daleko ako je neki od korisnika mirovinskog osiguranja u tridesetim godinama. Hrvatski mirovinski sustav suočava se s velikim izazovima i problemima. Jedan od gorućih problema su niske mirovine bivših korisnika mirovinskog osiguranja. Isto tako osiguranici nisu u mogućnosti štedjeti za mirovinu jer imaju niske plaće koje ne prate rastuće životne troškove.

Financijska pismenost je ključ svake financijske odluke, kod mirovinskog sustava govorimo i o mirovinskoj pismenosti koja je dio financijske pismenosti. Velika je potreba za širenjem financijske pismenosti zbog učestalih demografskih, financijskih, te javnim politikama i socijalnoj zaštiti. Teorijsko istraživanje koje se provelo dokazuje da je financijska pismenost

jedan od ključnih elemenata koji utječu na štednju i ulagačko ponašanje pojedinaca. Isto tako dokazuje se da financijski pismeniji korisnici mirovinskog osiguranja ostvaruju veću akumuliranu štednju tijekom svoga radnog vijeka, te planiraju mirovinu za svoju treću životnu dob. Istraživanja koja su se provela o mirovinskoj pismenosti građana u Republici Hrvatskoj pokazala su vrlo nisku razinu mirovinskog obrazovanja. Nažalost kod nas se financijska pismenost slabo provodi, što je i vidljivo tijekom istraživanja koje se provelo putem anketnog upitnika i dubinskog intervjua. Može se primijetiti da su možda ispitanici dosta nepovjerljivi prema mirovinskom sustavu zbog svog ne znanja prema istome. Veliki postotak ispitanika nije odabrao svoj mirovinski fond ili kategoriju fonda, isto tako nisu upućeni kolika su njihova mirovinska davanja, te koliki postotak davanja uplaćuje se u državni proračun, a koliki postotak davanja se uplaćuje na njihov osobni račun u nekom od obveznih mirovinskih fondova.

Neprimjerena mirovinska primanja u Republici Hrvatskoj stavljaju veliki pritisak na naš mirovinski sustav. Teorijska istraživanja koja su se provela među građanima pokazuju da korisnici mirovinskog osiguranja imaju veliko nepovjerenje u stabilnost mirovinskog sustava. Kao što je već spomenuto ključan problem su neadekvatne mirovine koje u trećoj životnoj dobi dovode do smanjenja kupovne moći. Ispitanici kao uzrok nepovjerenja vide u ekonomskoj krizi, te krizi javnih financija odnosno povećanje mirovinskih troškova. Kod građana postoji velika bojazan da će država krenuti u rekonstrukciju javnog sektora, te da će doći do ranog umirovljenja radno sposobnog stanovništva. Što se tiče poslodavaca i poticanje istih da zaposlenicima uplaćuju treći stup mirovinskog osiguranja vrlo je mali postotak poslodavaca koji ti čini. Poslodavci nisu dovoljno informirani o olakšicama i nemaju povjerenje u mirovinske fondove. Tek petina poslodavaca uplaćuje doprinose trećeg stupa svojim zaposlenicima. Istraživanje koje je provedeno putem anketnog upitnika i dubinskog intervjua ne daju velike promjene u odgovorima. U odgovorima ispitanika može se vidjeti veliko nepovjerenje u mirovinski sustav, neznanje i neinformiranost. Ispitanici navode da im mirovina neće biti dostatna za život, isto tako smatraju da je ulaganje u mirovinu dobro ulaganje, te smatraju da država treba potaknuti građane na štednju za mirovinu.

Psihološki čimbenici dio su financijskog svijeta, emocije pojedinaca mogu uvelike utjecati na donošenje financijskih odluka. U ovom slučaju na ponašanje korisnika mirovinskog osiguranja, hoće li krenuti štedjeti za svoju treću dob ili će ostati na tome što im država da s time će živjeti. Naravno prilikom odlaska u mirovinu osiguranici se susreću s velikim padom svojih prihoda i tu dolazi do problema u psihološkom stanju korisnika mirovinskog

osiguranja. Veliki broj država susreće se s istim problemom, a to je štednja korisnika mirovinskog osiguranja na duži rok. Teorije koje su se provele u različitim stručnim člancima ukazuju na to da korisnici mirovinskog osiguranja su dosta nestrpljivi i ne gledaju u budućnost. Osiguranicima je vrlo teško držati se dugoročnih financijskih planova i pridržavati ih se. Druge teorije ukazuju da se problem psiholoških i društvenih utjecaja javlja zbog loše financijske pismenosti građana. Isto tako teorije pokazuju da se jedne od ključnih utjecaja kultura, emocije i vrednote, te da vrlo dobro opismenjeni financijski stručnjaci imaju loše financijske odluke ako su njihove emocije imale utjecaj na neku od odluka. Istraživanje anketnog upitnika i dubinskog intervjua pokazuju da ispitanici imaju veliki utjecaj okoline, odnosno negativan stav prema državi i svemu što je okružuje, te da jednostavno ti utjecaji utječu na negativno mišljenje prema štednji u nekom od dobrovoljnih mirovinskih fondova. Uvijek postoji zrno sumnje, što ako nešto krene po zlu i novac propadne.

Istraživanja pokazuju da su građani dosta neinformirani o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske. Svega 32,6% građana zna da je Hrvatski mirovinski sustav zasnovan na tri stupa, skoro polovica građana smatra da je dosta loše informirana. Više od polovice građana smatra da je jako važno da im se može pružiti informacija o nastalim promjenama, što je sve potrebno za kompletiranje mirovine. Najčešći komunikacijski kanal i pristup informacijama potrošači dobivaju s Internet stranica Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje, Središnjeg registra osiguranika i Ministarstva rada mirovinskog sustava, obitelji i socijalne politike. Mlađa generacija odnosno generacija Z i baby boom generacija informacije prate putem društvenih mreža gdje se broj korisnika u Republici Hrvatskoj svakim danom povećava. Dubinskim intervjuom pokazalo se da je dosta ispitanika posjećivalo stranice Hrvatskog zavoda za mirovinsko osiguranje i tamo pronalazilo dostupne informacije o svojoj mirovini. Koji su uvjeti za mirovinu, kada mogu u mirovinu, te što sve trebaju za mirovinu. Isto tako informacije su dobivali putem maila prema Hrvatskom zavodu za mirovinsko osiguranje.

Za poboljšanje trenutačne situacije i primjenu u praksi može se primijeniti nekoliko strategija. Čimbenici koji utječu na ponašanje potrošača mirovinskog osiguranja najčešće su okolina, individualne razlike i psihološko ponašanje. Istraživanje pokazuje kako na planiranje štednje za treću životnu dob veliki utjecaj ima veličina kućanstva. Isto tako istraživanje pokazuje da veliku ulogu kod ponašanja potrošača ima razina obrazovanja i viša životna primanja. Veliku ulogu ima percepcija rizika prilikom donošenja odluka u planiranju mirovine.

Planiranje mirovine potisnuto je u svijesti korisnika mirovinskog osiguranja. Ljudi tijekom radnog vijeka odabiru ono što im je bitnije. Uvijek će prvo odabrati ulaganje u nekretninu nego u štednju za treću životnu dob. Financijska pismenost uvelike utječe na korisnike mirovinskog osiguranja. Financijska pismenost ključan je dio svake financijske odluke, te je samim time preduvjet za ostvarivanje vlastitog blagostanja u trećoj životnoj dobi.

Dio financijske pismenosti je i mirovinska pismenost koja je ključna za korisnike mirovinskog sustava da na vrijeme krenu razmišljati od svojoj mirovini, te na koji način mogu donijeti ispravne financijske odluke dok su još u radnom odnosu. Ovdje se prvenstveno misli odabir obveznog mirovinskog fonda i kategorije fonda. Istraživanja koja su se provela među građanima oko stanja u mirovinskom sustavu, smatraju da je stanje u prvom mirovinskom stupu neizvjesno i dosta kritično što se tiče stabilnosti. Kao ključan problem koji se nameće u mirovinskom osiguranju su vrlo niske i neadekvatne mirovine koje nažalost dovode do smanjenja kupovne moći u trećoj životnoj dobi i pada životnog standarda umirovljenika. U stvarnosti pojedinci loše planiraju svoju mirovinu i vrlo loše štede.

7. ZAKLJUČAK

U specijalističkom radu istražena je identifikacija ključnih marketinških elemenata u donošenju odluka korisnika mirovinskog osiguranja. Izučavanje ponašanja potrošača neizostavan je dio strateškog promišljanja bilo kojeg tržišno orijentiranog subjekta. U radu su se istražile odrednice koje oblikuju ponašanje potrošača u mirovinskom sustavu odnosno kao korisnika mirovinskog osiguranja, fokus je na razumijevanju procesa donošenja odluka i preferencije ulagača. Ispitivanjem ponašanje potrošača mirovinskog osiguranja zaključuje se da percepcija rizika prilikom donošenja odluka u ulaganje u mirovinu odnosno štednju za mirovinu ima veliki utjecaj da korisnici mirovinskog osiguranja ne žele ulagati u dobrovoljne mirovinske fondove, nisu zainteresirani u promjene kategorije fonda. Veliku ulogu u tome svemu ima financijska pismenost, koja je kod ispitanika na dosta niskoj razini.

Proces starenja stanovništva i produljenje životnog vijeka, te povećanje udjela starije populacije neki od čimbenika s kojima se suvremena populacija susreće, te imaju negativan utjecaj na mirovinski sustav. Mirovinski sustav vrlo je osjetljiv na promjene, nažalost mirovinski sustav Republike Hrvatske susreće se s velikim nizom promjena uslijed gospodarske krize, visokog broja nezaposlenosti, demografskih promjena i velikog iseljavanja mlađe populacije stanovništva koji su bili korisnici mirovinskog osiguranja. Europske države u proteklo razdoblje nastoje poboljšati održivost mirovinskog sustava reformama, koje su uključivale promjenu izračuna mirovina i financiranja mirovinskog sustava. Sve više europskih država ima potrebu za dobrovoljnom mirovinskom štednjom kako bi se mirovinski sustav održao. Niska razina mirovinske pismenosti dovodi do loših financijskih odluka koje ostavljaju negativne posljedice na financijsko stanje u trećoj životnoj dobi. Jedna od ključnih stavaka je razmišljanje o trećoj životnoj dobi i troškovima života u mirovini. Bitno je preuzeti odgovornost na način da kroz dugoročnu štednju korisnik mirovinskog osiguranja osigura približan životni standard kakav je u periodu zaposlenja. Ne postoji jednostavno rješenje za nastale probleme u mirovinskom sustavu. Cilj ovog specijalističkog rada bio je objasniti temeljne pojmove koji se odnose na mirovinski sustav, istražiti važnost mirovinske pismenosti i važnost dugoročnog planiranja umirovljenja. Istraživanjem se došlo do spoznaje o problemima s informiranjem korisnika mirovinskog osiguranja, neznanje prilikom kompletiranja podataka za mirovinu, dugo čekanje povratnih informacija za istu. Nadalje mlađa generacija ima slabo dostupnu informaciju da može sama izabrati svoj mirovinski fond i kategoriju fonda. Isto tako imaju jako malo dostupnu informaciju da imaju mogućnost na državne poticaje na uplate u treći mirovinski stup. Institucije moraju raditi na daljnjem

povećanju mirovinske pismenosti mladih i starijih generacija koje su pred mirovinu, potrebno je više pružanja informacija o dobrovoljnim i obveznim mirovinskim fondovima, kako bi mlađi radno sposobni korisnici mirovinskog osiguranja mogli više brinuti za svoju budućnost u trećoj životnoj dobi, te će to svakako bolje utjecati na nacionalnu ekonomiju. Zabrinjava činjenica na nizak postotak mladih o upućenosti u oblike mirovinske štednje, a to samo govori da velika većina nije počela štedjeti za mirovinu. Financijsko obrazovanje usmjerava prema kvalitetnijim znanjima i snažnijoj zaštiti potrošača, te ulijeva veće povjerenje financijskih usluga. U pogledu mirovinske pismenosti mladih preporuka je da se u obrazovnim ustanovama krenu mirovinski opismenjivati kako bi imali dovoljno dugi vremenski rok da se informiraju i razviju svijest o potrebi mirovinske štednje za treću životnu dob.

U istraživanju je moguće prepoznati nekoliko prepreka koje se na prvom mjestu odnose na veličinu uzorka ispitanika. Broj ispitanika koji je sudjelovao u navedenom istraživanju nije dovoljan da bi se u potpunosti mogli donijeti zaključci o cjelokupnoj populaciji, ali svakako može biti temelj kao poticaj budućim istraživanjima sa većim uzorkom ispitanika kako bi se usporedili odgovori na pitanjima i donio zaključak postoji li veća razina planiranja umirovljenja i financijske pismenosti građana Republike Hrvatske ili je sve ostalo na istoj razini. Isto tako anketni upitnik kao metoda prikupljanja podataka oslanja se na subjektivno mišljenje ispitanika, te samim time se može povući problem neiskrenosti, nedostatka objektivnosti i pripadnosti. Isto tako može se u obzir osim analiziranih čimbenika u obzir uzeti i neki drugi čimbenici kojima se može objasniti ponašanje potrošača a koji nisu uključeni u ovome istraživanju. Budući da je istraživanje provedeno među ispitanicima iz Zagreba, rezultati možda nisu direktno primjenjivi u istoj mjeri u drugim područjima Republike Hrvatske.

Spoznaje koje su stečene tijekom istraživanja imaju važnost na potrošače mirovinskog osiguranja i postavlja se temelj za buduća istraživanja o čimbenicima koji utječu na ponašanje potrošača u mirovinskom osiguranju. Isto tako zaključci istraživanja imaju širu primjenu te nude odgovore na trenutačno socioekonomska pitanja od kojih velike koristi imaju mlađa populacija, financijske institucije, udruge za zaštitu potrošača, obrazovne ustanove, politički čimbenici, te društvo u cjelini kroz financijsko i mirovinsko opismenjivanje korisnika mirovinskog osiguranja za što je neophodno povećanje ulaganja u obrazovanje i mirovinski sustav.

Preporuke koje proizlaze iz istraživanja su da financijske institucije trebaju razviti strategiju mirovinske i financijske pismenosti. Isto tako potrebno je istražiti koliko su stanovnici zemlje financijski pismeni. Isto tako potrebno je provesti opismenjavanje u području mirovina. Današnji trendovi kod javnih mirovina, privatnih štednji i osobna odgovornost pojedinca postaje sve važnije za primjereno financiranje života u trećoj životnoj dobi. Zbog boljeg razumijevanja mirovinskog sustava i brigu o svojoj financijskoj budućnosti u mirovini ključno je da korisnici mirovinskog osiguranja imaju informacije i znanja o svojoj mirovini odnosno da su mirovinski pismeni.

Zaključno kako bi se poboljšao mirovinski sustav i sam životni standard budućih umirovljenika, vrlo je bitno provoditi edukacije o financijskoj i mirovinskoj pismenosti korisnika osiguranja u mirovinskom sustavu, te podizati svijest o važnosti štednje za treću životnu dob kroz različite marketinške aktivnosti države i institucija koje su dio mirovinskog osiguranja.

Važno je naglasiti da rezultati kako rezultati istraživanja nisu poražavajući, evidentno je kako ima mjesta za napredak u svakome segmentu provedenog anketnog istraživanja. Važno je poduzeti konkretne mjere i korisnike mirovinskog osiguranja poticati na dodatne edukacije i pružiti im adekvatne informacije o životu u trećoj životnoj dobi. Rezultati istraživanja mogu biti prikaz stanja institucijama koje mogu provesti financijsko i mirovinsko opismenjavanje, jer time potiču boljitak budućih umirovljenika.

LITERATURA

1. Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 50(2), pp. 179-211.
2. Bagozzi, R. P. and Dholakia, U. M. (2006). Antecedents and purchase consequences of customer participation in small group brand communities, *International Journal of Research in Marketing*, 23(1), pp. 45-61.
3. Bahtijarević Šiber, F. (1999). *Menadžment ljudskih potencijala*. Zagreb: Golden Marketing.
4. Benartzi, B. and Thaler, R. (2007). Heuristics and biases in retirement savings behavior, *Journal of Economic Perspectives*, 21(3), pp. 81-104.
5. Cinnirella, M. (2017). Private provision of public goods and information diffusion in social groups, *European Economic Review*, 96, pp. 87-106.
6. Weber, E. U. (2004). Who's afraid of a poor old age? Risk perception in risk management decisions, *Pension Research Council Working Paper*, pp. 53-66.
7. Engel, J. F., Blackwell, R. D. and Miniard, P. W. (1990). *Consumer Behavior*. 6th edn. Hinsdale: Dryden Press.
8. Engel, J. F., Blackwell, R. D. and Miniard, P. W. (1995). *Consumer Behavior*. Dryden Press.
9. Grbac, B. and Lončarić, D. (2010). *Ponašanje potrošača na tržištu krajnje i poslovne potrošnje: osobitosti, reakcije, izazovi, ograničenja*. Rijeka: Sveučilište u Rijeci, Ekonomski fakultet.
10. Hatfield, E., Cacioppo, J. T. and Rapson, R. L. (2012). *Emotional contagion: Studies in emotion and social interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
11. Hawkins, D. I. and Mothersbaugh, D. L. (2013). *Consumer Behavior: Building Marketing Strategy*. New York: McGraw-Hill.
12. Hofstede, G. (2011). Dimensionalizing cultures: The Hofstede model in context, *Online Readings in Psychology and Culture*, 2(1).
13. Regos (2023). Biram fond, Available at: <https://regos.hr/biramfond/> (Posjećeno: 12. studeni 2023).
14. Hanfa (2023) 'Istraživanje Hanfe: Kako financijska pismenost utječe na financijsku spremnost za mirovinu', Available at: <https://www.hanfa.hr/vijesti/istrazivanje-hanfe-kako-financijska-pismenost-utjece-na-financijsku-spremnost-za-mirovinu/> (Posjećeno: 4. prosinca 2023).

15. HNB (2023) 'Predstavljjanje rezultata istraživanja financijske i digitalne pismenosti stanovništva 2023', Available at: <https://www.hnb.hr/-/predstavljjanje-rezultata-istrazivanja-financijske-i-digitalne-pismenosti-stanovnistva-2023> (Posjećeno: 4. prosinca 2023).
16. MROSP (2024) 'Portal o cjelovitoj mirovinskoj reformi', Available at: <https://mrosp.gov.hr/vijesti/portal-o-cjelovitoj-mirovinskoj-reformi/5011> (Posjećeno: 22. listopad 2024).
17. Regos (2024) 'Novosti u primjeni zakonskih propisa od 1. siječnja 2024', Available at: <https://regos.hr/novosti-u-primjeni-zakonskih-propisa-od-1-sijecnja-2024/> (Posjećeno: 22. listopad 2024).
18. Joo, S. H. and Grable, J. E. (2005). Employee education and the likelihood of having a retirement savings program, *Financial Counseling and Planning*, 16, pp. 37-49.
19. Kesić, T. (2006). *Ponašanje potrošača*. Zagreb: Opinio d.o.o.
20. Kotler, P. (1994). *Upravljanje marketingom: analiza, planiranje, primjena i kontrola*. Zagreb: Informator.
21. Kotler, P. and Keller, K. L. (2012). *Marketing Management*. Pearson Education.
22. Kotler, P. and Keller, L. (2016). *Marketing management*. London: Sage Publications.
23. Liu, H. and Zhang, J. (2019). Social influence and retirement savings decisions: Evidence from a randomized experiment, *Journal of Financial Economics*, 133(1), pp. 197-231.
24. Lusardi, A. and Mitchell, O. S. (2011). Financial literacy around the world: An overview, *Journal of Pension Economics & Finance*, 10(4), pp. 497-508.
25. Lusardi, A. and Mitchell, O. S. (2014). The economic importance of financial literacy: Theory and evidence, *Journal of Economic Literature*, 52(1), pp. 5-44.
26. Marušić, M. and Vranešević, T. (2001). *Istraživanje tržišta*. Zagreb: Adeco.
27. McCracken, G. (1986). Culture and consumption: A theoretical account of the structure and movement of the cultural meaning of consumer goods, *Journal of Consumer Research*, 13(1), pp. 71-84.
28. Mowen, J. C. and Minor, M. (2001). *Consumer Behavior*. 7th edn. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
29. Nakić, S. (2014). Praktični menadžment: Stručni časopis za teoriju i praksu menadžmenta, 5(1), pp. 14-21.

30. Nestić, D. et al. (2011). Izazovi i mogućnosti za ostvarenje primjerenih starosnih mirovina u Hrvatskoj (projektna studija), *Revija za socijalnu politiku*, 18(3), pp. 357-396.
31. Nestić, D. (2019). *Policy Note: Adequacy of Pensions in Croatia*. World Bank Group.
32. Pavković, A. (2022). Primjerenost mirovina u Republici Hrvatskoj, *Ekonomska misao i praksa*, 31(1), pp. 327-346.
33. Pečjak, V. (2001). *Psihologija treće životne dobi*. Zagreb: Prosvjeta.
34. Previšić, J. and Ozretić Došen, Đ. (2007). *Osnove marketinga*. Zagreb: Adverta.
35. Puljiz, V. (2007). Hrvatski mirovinski sustav: korijeni, evolucija i perspektive, *Revija za socijalnu politiku*, 14(2), pp. 163-192.
36. Raiffeisen istraživanja, Prošlost, sadašnjost i budućnost mirovinskog sustava u RH.
37. Schaie, K. W. and Willis, S. L. (2001). *Psihologija odrasle dobi i starenja*. Zagreb: Naklada Slap.
38. Schiffman, L. G. and Kanuk, L. L. (2007). *Consumer Behavior*. Pearson Prentice Hall.
39. Solomon, M. R. (2018). *Consumer Behavior: Buying, Having, and Being*. Pearson.
40. Šimurina, N. and Šimović, H. (2012) Javni prihodi, *Javne financije*. Zagreb: Ekonomski fakultet Sveučilišta u Zagrebu.
41. Škrebilin Kirbiš, I., Tomić, I. and Vehovec, M. (2011). Mirovinska pismenost i štednja za treću životnu dob, *Revija za socijalnu politiku*, 18(2), pp. 127-148.
42. Šonje, V. (2022). *Mirovine za 21. stoljeće*. Zagreb: Arhivanalitika d.o.o.
43. Vehovec, M. (2011). Financijska i mirovinska pismenost: međunarodna iskustva i prijedlozi za Hrvatsku, *Privredna kretanja i ekonomska politika*, 21(129), pp. 65-85.
44. Vrcić, A. (2023). Mobilno oglašavanje za vrijeme pandemije uzrokovane Covid-19 bolesti: case study: Whatsapp aplikacij, *Research Article*, pp. 1-16.
45. Vukorepa, I. (2012). Mirovinski sustavi - kapitalno financiranje kao čimbenik socijalne sigurnosti, *Revija za socijalnu politiku*, 19(3), pp. 337-339.
46. Wiener, J. and Doescher, T. (2008). A framework for promoting retirement savings, *The Journal of Consumer Affairs*, 42(2), Special Issue on Financial Literacy: Public Policy and Consumers' Self-Protection, pp. 137-164.

Popis slika

Slika 1. Ponašanje potrošača	Error! Bookmark not defined.
Slika 2 Stav potrošača	Error! Bookmark not defined.
Slika 3 Vrste mjerenja stava.....	Error! Bookmark not defined.
Slika 4 sudionici na tržištu krajnje potrošnje	9
Slika 5 Izabrani mirovinski fond.....	20
Slika 6 Čimbenici	23
Slika 7 Zadaće mirovinskog osiguranja	Error! Bookmark not defined.
Slika 8 Financijska pismenost	Error! Bookmark not defined.
Slika 9 Financijska pismenost u Republici Hrvatskoj u %	Error! Bookmark not defined.
Slika 10 Razmišljanje građana o mirovini	Error! Bookmark not defined.
Slika 11 Struktura mirovinskog sustava.....	33
Slika 12 Broj umirovljenika u Republici Hrvatskoj	Error! Bookmark not defined.
Slika 13 Organizacija prvog dijela mirovinskog sustava	Error! Bookmark not defined.
Slika 14 Kategorije fonda.....	39

Popis grafikona

Grafikon 1 Razdioba ispitanika po spolu	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 2 Dobna struktura ispitanika	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 3 Obrazovna struktura ispitanika	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 4 Znanje ispitanika o mirovinskim stupovima.....	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 5 Izdvajanje iz plaće	54
Grafikon 6 Doprinosi za mirovinsko osiguranje	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 7 Prvi mirovinski stup.....	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 8 Drugim mirovinskim stupom upravljaju obvezni mirovinski fondovi.....	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 9 U Republici Hrvatskoj postoje dva Mirovinska osiguravajuća društva.....	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 10 U Republici Hrvatskoj postoje četiri obvezna mirovinska fonda.....	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 11 Prvo zaposlenje-odabir fonda	59
Grafikon 12 Poticajna sredstva države	60
Grafikon 13 Smatrate li da ste štedljiva osoba?	61
Grafikon 14 Plan štednje za mirovinu	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 15 Razmišljanje o cijeni proizvoda.....	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 16 Što je obvezni mirovinski fond?	63
Grafikon 17 Odabir obveznog mirovinskog fonda	64
Grafikon 18 Jeste li zadovoljni svojim mirovinskim fondom?	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 19 Razmišljate li o uplati u dobrovoljni mirovinski fond? ...	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 20 Je li ovako koncipiran mirovinski sustav dugoročno dobar za buduće generacije?.....	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 21 Zadovoljstvo mirovinskim sustavom Republike Hrvatske?	67
Grafikon 22 Informiranost o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske	68
Grafikon 23 Ključni problem mirovinskog sustava	69
Grafikon 24 Povećanje drugog stupa mirovinskog osiguranja	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 25 Smatrate li da je ulaganje u mirovinu dobro ulaganje?	71
Grafikon 26 Razmišljanje o mirovini.....	Error! Bookmark not defined.
Grafikon 27 Hoće li vam mirovina isplaćena iz državnog proračuna biti dostatna za dostojan život?	73

Popis tablica

Tablica 1 Prikaz korelacije varijabli.....	45
Tablica 2 Rezultati Kruskal-Wallis testa za utjecaj informiranosti o mirovinskim fondovima na znanje o obveznom mirovinskom fondu	46
Tablica 3 Rezultati Kruskal-Wallis testa za utjecaj informiranosti o mirovinskim fondovima na znanje da sami odaberu svoj obvezni mirovinski fond	47
Tablica 4 Rezultati Kruskal-Wallis testa za utjecaj informiranosti o mirovinskim fondovima na zadovoljstvo ispitanika odabranim mirovinskim fondom	48
Tablica 5 Rezultati Kruskal-Wallis testa za utjecaj informiranosti o mirovinskim fondovima na opće zadovoljstvo mirovinskim sustavom Republike Hrvatske.....	49
Tablica 6 Rezultati Kruskal-Wallis testa za utjecaj znanja o mirovinskim fondovima na informiranost o mirovinskom sustavu Republike Hrvatske	50
Tablica Prikaz deskriptivne statistike.....	79