

**UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER**

Zaključna projektna naloga

**ANALIZA PONUDB ZAVAROVANJ
PREMOŽENJA FIZIČNIH OSEB**

Mitja Bremec

Koper, 2011

Mentor: izr. prof. dr. Ajda Fošner

POVZETEK

Zavarovanje preprečuje izgubo premoženja ob škodnih dogodkih. V zaključni projektni nalogi je obravnavano zavarovanje premoženja fizičnih oseb. V teoretičnem delu naloge je tako opisan pojem zavarovanja, vrste zavarovanj, zgodovina zavarovanja in predstavitev proučevanih zavarovalnic. V empiričnem delu naloge pa je obravnavana primerjava ponudb nekaterih zavarovalnic za določena zavarovanja, kjer je analizirana ponudba posameznih zavarovanj premoženja fizičnih oseb. Za primerjavo je vzeti nekaj zavarovalnic, ki delujejo na področju Slovenije, kjer je ugotovljeno, da ni večjih odstopanj v cenah storitev. Naloga zavzema tudi izvedbo in analizo ankete, s katero je ugotovljeno, da je večini zavarovanje zelo pomembno, poleg tega pa tudi višina premije, ki jo morajo plačati. Anketiranci so dali velik poudarek tudi dejstvu, kako zavarovalnica razrešuje škode in kako visoka je odškodnina.

Ključne besede: zavarovanje, zavarovalnica, zavarovalna premija, odškodnina, škodni dogodek

SUMMARY

Insurance prevents the loss of property in the event of loss or damage. The final project assignment presents insurance schemes for the property of natural persons. The theoretical part of the assignment thus defines the term "insurance", types of insurance, the history of insurance, and presents different insurance companies, which were included in the research. The empirical part of the assignment provides a comparison of the offer of some insurance companies in the field of specific insurance schemes. Moreover, this part also includes an analysis of some insurances of the property of natural persons. The comparison includes a number of insurance companies operating in the territory of the Republic of Slovenia. According to the results obtained, there are no major deviations in the prices offered by different insurance companies. To continue, the following project assignment also includes the execution and analysis of a survey, which resulted in ascertaining that insurance and the amount of the insurance premium are of utmost importance to most people. The respondents highlighted the importance of the manner in which the insurance company resolves the damage cases, and they stressed that the amount of compensation is also an important factor.

Keywords: insurance, insurance company, insurance premium, compensation, loss event

UDK: 368(043.2)

VSEBINA

1	Uvod	1
1.1	Opredelitev področja in opis problema.....	1
1.2	Namen, cilji in osnovne trditve.....	2
1.3	Predpostavke in omejitve	2
1.4	Metode raziskovanja	3
2	Zavarovalništvo	4
2.1	Pojem zavarovanja.....	4
2.2	Vrste zavarovanj	5
2.3	Zgodovina zavarovanja	6
3	Predstavitev proučevanih zavarovalnic	7
3.1	Zavarovalnica Triglav, d. d.	8
3.2	Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d.	8
3.3	Zavarovalnica Maribor, d. d.	9
3.4	Generali zavarovalnica, d. d.	9
3.5	Zavarovalnica Tilia, d. d.	9
3.6	Merkur zavarovalnica, d. d.....	10
3.7	Grawe zavarovalnica, d. d.	10
4	Primerjava storitev proučevanih zavarovalnic	11
4.1	Obvezno avtomobilsko zavarovanje in avtomobilski kasko	11
4.2	Zavarovanje nepremičnine	16
4.3	Zavarovanje kmetijskih pridelkov	17
4.4	Zavarovanje v paketu.....	18
5	Anketa	21
5.1	Izvedba ankete	21
5.2	Analiza podatkov	21
6	Sklep	31
	Literatura	33
	Viri	33
	Priloga	35

SLIKE

Slika 1:	Tržni delež zavarovalnic v letu 2009, v %.....	7
Slika 2:	Cene obveznega avtomobilskega zavarovanja po zavarovalnicah, v EUR	14
Slika 3:	Cene avtomobilskega kaska po zavarovalnicah, v EUR.....	15
Slika 4:	Seštete cene obveznega avtomobilskega zavarovanja in avtomobilskega kaska po zavarovalnicah, v EUR	15
Slika 5:	Cene zavarovanja nepremičnine po zavarovalnicah, v EUR.....	17
Slika 6:	Cene zavarovanj posevka po zavarovalnicah, v EUR	18
Slika 7:	Plačilo za vsa zavarovanja skupaj, v EUR.....	19
Slika 8:	Spol anketirancev.....	21
Slika 9:	Starost anketirancev	22
Slika 10:	Izobrazba anketirancev	23
Slika 11:	Zavarovalnice, s katerimi anketiranci sodelujejo.....	24
Slika 12:	Kakšna se anketirancem zdi ponudba zavarovalnic.....	25
Slika 13:	Kaj je anketirancem najbolj všeč pri zavarovalnici	26
Slika 14:	Ali so anketiranci že kdaj uveljavljali škodo?	27
Slika 15:	Kakšna se je anketirancem zdela odškodnina.....	28
Slika 16:	Kaj bi anketirance prepričalo, da bi zamenjali zavarovalnico	29
Slika 17:	Kako bi anketiranci ocenili pomembnost zavarovanja	30

PREGLEDNICE

Preglednica 1:	Tržni delež zavarovalnic v letu 2009, v %.....	7
Preglednica 2:	Cene obveznega avtomobilskega zavarovanja in avtomobilskega kaska po zavarovalnicah, v EUR.....	14
Preglednica 3:	Izračun skupnega plačila za vsa zavarovanja skupaj, v EUR	19
Preglednica 4:	Spol anketirancev	21
Preglednica 5:	Starost anketirancev	22
Preglednica 6:	Izobrazba anketirancev.....	23
Preglednica 7:	Zavarovalnice, s katerimi anketiranci sodelujejo.....	24
Preglednica 8:	Kakšna se anketirancem zdi ponudba zavarovalnic?	25
Preglednica 9:	Kaj je anketirancem najbolj všeč pri zavarovalnici	26
Preglednica 10:	Ali so anketiranci že kdaj uveljavljali škodo?.....	27
Preglednica 11:	Kakšna se je anketirancem zdela odškodnina	27
Preglednica 12:	Kaj bi anketirance prepričalo, da bi zamenjali zavarovalnico	28
Preglednica 13:	Kako bi anketiranci ocenili pomembnost zavarovanja	29

1 UVOD

V zaključni projektni nalogi bomo predstavili obravnavan problem in nekatere pojme, povezane z zavarovanjem. Obravnavali bomo zavarovanje premoženja fizičnih oseb in primerjavo ponudb zavarovanj nekaterih zavarovalnic za nekatera premoženja. Izvedli bomo tudi anketo in podatke analizirali.

1.1 Opredelitev področja in opis problema

Področje, ki ga bomo v zaključni projektni nalogi obravnavali, je zavarovanje premoženja fizičnih oseb. V današnjih časih je zavarovanje vedno bolj pomembno. Dogajajo se naravne katastrofe, vse več je ropov, na cesti je vse preveč nesreč in še mnogo ostalega, kar vse ogroža naše premoženje. Pred izgubo tega premoženja pa se je mogoče zavarovati pri zavarovalnicah. Nekatera zavarovanja so obvezna, ostala pa so na voljo vsakemu posamezniku. Vsak pa se mora odločiti, ali naj tvega, da bo ob morebitnem škodnem dogodku izgubil premoženje, ali pa se pred izgubo zavaruje. Ta prenos tveganja na zavarovalnice pa tudi nekaj stane, ovrednoti se kot zavarovalna premija.

V delu bomo analizirali ponudbo zavarovanj na območju Slovenije. Obravnavali bomo področje zavarovanja premoženja fizičnih oseb. Analizirali bomo sedem zavarovalnic in primerjali ponudbo zavarovanj za tri različne dele premoženja.

Ugotavljali bomo, kateri zavarovalnici je treba za isto zavarovanje vplačati večjo premijo. S pomočjo ankete bomo skušali ugotoviti, kateri zavarovalnici so zavarovanci najbolj zvesti in ji najbolj zaupajo, pa tudi kakšna bi morala biti ponudba konkurenčne zavarovalnice, da bi prestopili k njej. Ugotavljali bomo tudi, kakšen pogoje je treba izpolniti, da zavarovalnice izplačajo odškodnino. Prikazali bomo, da je treba pri zavarovanju natančno oceniti vrednost premoženja. V kolikor je ocenjena vrednost premoženja prevelika, plačujemo previsoko premijo in v primeru škode dobimo izplačano odškodnino le do zneska, kolikor je premoženje dejansko vredno. Če pa je ocenjena vrednost premoženja prenizka, v primeru škode dobimo odškodnino le v vrednosti, za katero smo vplačali premijo.

Na tržišču ponudbe zavarovanj je vedno več produktov zavarovalnic. Veliko zavarovanj je skorajda nujno skleniti, je pa vedno več tudi takšnih, ki jih zavarovalnice ponujajo, da bi čim bolj povečale obseg svojega poslovanja. Tudi zavarovanci imajo zelo raznolike potrebe in določeno zavarovanje je za nekoga izredno pomembno, za drugega pa je nesmiselno. Vsak posameznik mora pretehtati tveganje.

Prikazali bomo ponudbo zavarovanj in konkurenčnost cen različnih zavarovalnic. Raziskali bomo tudi, kaj naj zavarovalnice storijo, oziroma kaj že počnejo, za zadovoljstvo

zavarovancev. Prikazali bomo konkurenčnost v ceni za točno določena in ovrednotena zavarovanja.

Zaključno projektno nalogo bi lahko nadgradili še z analizo ponudbe ostalih zavarovalnic, s prikazom ponudbe zavarovanj za različna druga premoženja. Raziskali bi bilo mogoče tudi, kako zavarovalnice oglašujejo svoje proizvode in kako so pri tem uspešne.

1.2 Namen, cilji in osnovne trditve

Namen zaključne projektne naloge je predstaviti ponudbo nekaterih zavarovanj premoženja fizičnih oseb, proučiti ponudbo in raznolikost možnosti zavarovanj. V analizo bomo vključili sedem zavarovalnic, ki poslujejo v Sloveniji. Te zavarovalnice so: Zavarovalnica Triglav, d. d., Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d., Zavarovalnica Maribor, d. d., Generali zavarovalnica, d. d., Zavarovalnica Tilia, d. d., Merkur zavarovalnica, d. d., in Grawe zavarovalnica, d. d. Za te smo se odločili, ker imajo večje tržne deleže v Sloveniji in so bolj znane. Analizirali bomo, kaj zavarovalnice ponujajo in predvsem konkurenčnost cen za točno določen predmet zavarovanja.

Cilj zaključne projektne naloge je pridobiti in analizirati podatke za točno določena zavarovanja pri obravnavanih zavarovalnicah. Osredotočili se bomo na ponudbo zavarovalnic za zavarovanja premoženja fizičnih oseb. Ugotavljali bomo tudi, katera zavarovalnica ponuja za določeno zavarovanje največ.

Trditve, ki jih bomo v zaključni projektni nalogi skušali potrditi ali zavreči, so:

- zavarovalnice pogosto zavarovancem ne povedo natančno, kateri pogoji izključujejo izplačilo odškodnine ob nastanku škodnega dogodka (ti pogoji so natančno opisani v drobnem tisku);
- zavarovalnice se skušajo pogosto izogniti izplačilu škode;
- zavarovanci največkrat ne preberejo zavarovalnih pogojev, napisanih v drobnem tisku;
- droben tisk je napisan zelo formalno, preprostemu in slabo izobraženemu človeku je mnogokrat težko razumljiv.

1.3 Predpostavke in omejitve

Ko bomo potrebne podatke pridobili, jih bomo ustrezno razvrstili, analizirali in skušali ugotoviti, kako zavarovalnice obračunavajo premije za enaka zavarovanja. Prikazali bomo, do kolikšnih razlik prihaja in katera zavarovalnica je najbolj konkurenčna. Raziskali bomo tudi to, kolikšne popuste lahko dobimo s paketnim zavarovanjem.

Podatke, ki jih bomo potrebovali, bomo pridobili iz literature, s pomočjo ankete in s povpraševanjem pri zavarovalnicah. Pri literaturi se bomo omejili na področje

zavarovalništva. Vključili bomo tako domačo kot tujo literaturo. Anketo bomo izvedli med populacijo v domači občini. Omejili se bomo na sedem zavarovalnic, in sicer so to: Zavarovalnica Triglav, d. d., Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d., Zavarovalnica Maribor, d. d., Generali zavarovalnica, d. d., Zavarovalnica Tilia, d. d., Merkur zavarovalnica, d. d., in Grawe zavarovalnica, d. d.

Omejitve, ki bi nas pri delu lahko ovirale, so predvsem zaupnost podatkov v zavarovalnicah. Mogoča pa bi bila tudi omejitev glede obsega literature za obravnavano področje.

1.4 Metode raziskovanja

Metode, ki jih bomo uporabili v zaključni projektni nalogi, so:

- Primerjalna metoda: Uporabljena bo v teoretičnem delu za prikaz tržnih deležev zavarovanj, za predstavitev zavarovalnic in raziskavo podatkov določenih zavarovalnic za določena zavarovanja. Pridobljene podatke bomo med seboj primerjali in prikazali razlike v ponudbah ter razlike v cenah zavarovanj za določena zavarovanja. Uporabili bomo tako domačo kot tujo literaturo, spletne strani in podatke, ki jih bomo pridobili od zavarovalnic. Podatke bomo analizirali s pomočjo opisne statistike.
- Analitična metoda: Uporabili jo bomo v empiričnem delu zaključne projektne naloge. Z njo bomo analizirali pridobljene podatke. Ugotavljali bomo, katera zavarovalnica je najugodnejša za vsako zavarovanje posebej in do kakšnih razlik prihaja, če pri zavarovalnici sklenemo več zavarovanj in pridobimo paketni popust. Analizirali bomo, kaj določena zavarovanja zavzemajo in za kakšno ceno. Prikazali bomo tudi to, kakšno je razmerje med vplačanimi premijami in izplačanimi odškodninami. Izvedli bomo tudi anketo. Anketirali bomo naključno izbrane osebe obeh spolov, v starosti od 18 do 70 let. Pridobljene podatke bomo analizirali s pomočjo metod opisne statistike. Tabele in grafe bomo uporabili za prikaz pridobljenih podatkov. Za ta prikaz bomo uporabili računalniški program Microsoft Excel.

2 ZAVAROVALNIŠTVO

V tem delu zaključne projektne naloge bomo predstavili pojem zavarovalništva, vrste zavarovanj in kratko zgodovino zavarovanja. Na kratko pa bomo predstavili tudi obravnavane zavarovalnice.

2.1 Pojem zavarovanja

Za pojem zavarovanja najdemo veliko različnih razlag. Kot prvo lahko navedemo razlago Manesa, ki »je dejal, da je zavarovanje vzajemno zadovoljevanje potreb številnih na enak način ogroženih oseb, ki nastanejo slučajno in jih je mogoče oceniti« (Ojsteršek 2005, 8).

Druga razlaga po dr. E. Schutteju pa je samo Grawe-Lutzov opis pojma zavarovanja pravilen, in sicer navedena avtorja pravita, da gre pri zavarovanjih za izplačilo denarnih zneskov nekega sklada, oblikovanega iz premij vseh, ki v določeni vrsti zavarovanja sodelujejo. Ena od zanimivih razlag pa je tudi, da je zavarovanje ustvarjanje gospodarske varnosti z izravnanjem gospodarske nevarnosti (Ojsteršek 2005, 8).

Korošec (1986, 8) navaja:

Zavarovanje zagotavlja vnaprejšnje organizirano združevanje dela dohodka temeljnih organizacij združenega dela in drugih uporabnikov družbenih sredstev ter občanov z namenom, da se iz tako zbranih sredstev omogoča hitra obnova uničenega ali poškodovanega premoženja.

Tudi naloge zavarovanja so definirane na več načinov. Dr. Mile Bijelić (1998, 3–4) navaja takole:

Naloga zavarovanja je, da številna tveganja, ki so jim zavarovanci izpostavljeni, prerazporedi na vse zavarovance in da zavarovancu/oškodovancu/upravičencu izplača ustrezno nadomestilo za utrpelo škodo ali ustrezno vsoto v skladu s sklenjeno zavarovalno pogodbo.

Vojka Ojsteršek (2005, 9) navaja:

Temeljne naloge zavarovanja v vsakem gospodarstvu so: odstranjevanje motenj v ekonomskem delovanju gospodarskih celic, preventivna in represivna dejavnost, vlaganje v tehnične sklade.

Končina (1995, 104) opredeljuje zavarovalnico kot podjetje:

Zavarovalnica je storitveno podjetje, ki s proizvodnjo in prodajo zavarovalnih storitev uresničuje svoj gospodarski in družbeni smoter tako, da s svojo dejavnostjo dosega ekonomsko uspešnost, ki se kaže v dobičku za lastnike zavarovalnic.

Zavarovalnice so ustanove, ki se ukvarjajo z zavarovanjem. Ko zavarovalnica sklene z zavarovancem zavarovanje, se obveže, da bo krila pravico, ki je na zavarovalni polici napisana. Na primer, če je vozilo zavarovano, se zavarovalnica obveže, da bo zavarovanca ščitila pred finančno izgubo, ki bi lahko nastala v prometni nesreči. Če je zavarovanec

udeležen v prometni nesreči, zavarovalnica izplača nastalo škodo (predmet zavarovanja je natančno določen na zavarovalni polici), vse obveznosti do potnikov v vozilu in poravnala vso materialno škodo, nastalo v prometni nesreči (Madura 2007, 301).

2.2 Vrste zavarovanj

Pri osnovni delitvi se zavarovanja delijo na dve skupini (Ojsteršek 2005, 83):

- premoženjska zavarovanja,
- osebna zavarovanja.

Med premoženjska zavarovanja glede na predmet zavarovanja spadajo (Ojsteršek 2005, 83):

- zavarovanja stanovanjskih objektov,
- zavarovanja premičnin,
- zavarovanja splošne odgovornosti in
- avtomobilska zavarovanja.

Ob tem pri zavarovanju premičnin in nepremičnin v premoženjskem zavarovanju ločimo (Ojsteršek 2005, 83):

- požarna zavarovanja,
- stanovanjska zavarovanja,
- zavarovanje stekel,
- zavarovanje vloma, tatvine in ropa,
- strojelomno zavarovanje,
- gradbeno zavarovanje,
- montažno zavarovanje,
- zavarovanje računalnikov,
- zavarovanje posevkov in plodov,
- zavarovanje živali itd.

Pri zavarovanju odgovornosti poznamo (Ojsteršek 2005, 83):

- zavarovanje odgovornosti lastnikov cestnih vozil,
- zavarovanje odgovornosti v zračnem prometu,
- zavarovanje odgovornosti v pomorskem, rečno-jezerskem in železniškem prometu,
- različne proizvajalčeve odgovornosti (zavarovanje projektantske odgovornosti, zdravniške, notarske, računovodske, odvetniške odgovornosti ...).

Pri avtomobilskih zavarovanjih ločimo (Ojsteršek 2005, 83):

- zavarovanje avtomobilske odgovornosti in
- kasko zavarovanje.

V nalogi se bomo osredotočili na:

- zavarovanje avtomobilske odgovornosti in kasko zavarovanje,
- zavarovanje nepremičnine in
- zavarovanje posevka.

2.3 Zgodovina zavarovanja

Začetki zavarovanja segajo v razvitejše civilizacije srednje Azije in Egipta, kasneje pa še v Grčijo. V srednjem veku se je najbolj razvijalo pomorsko zavarovanje. Besede, kot so premija, polica, zavarovanje, asekurant, so bile prvič omenjene v pogodbi iz leta 1384 (Ivanjko 1999a, 13–14). Leta 1537 je na podlagi načela vzajemnosti nastalo požarno zavarovanje. Leta 1713 pa je označeno kot začetek zavarovalne matematike in statistike. Leta 1798 je bila v Gradcu ustanovljena prva zdravstvena zavarovalnica. Leta 1846 pa je bila ustanovljena prva pozavarovalnica v Kölnu. V devetnajstem stoletju so bili sprejeti zakon o nezgodnem zavarovanju ter zakon o invalidskem in pokojninskem zavarovanju. V dvajsetem stoletju pa se je pojavila nuja za sprejetje vseh teh zakonov v evropskih državah. Poleg obveznih zavarovanj so se pojavila še številna dopolnilna zavarovanja in dandanes je vse več komercialnih zavarovanj (Ivanjko 1999b, 27–32).

Na območju Slovenije se je zavarovalništvo pojavilo že ob koncu osemnajstega stoletja, prva zavarovalnica je bila ustanovljena leta 1900. Ukvarjala se je večinoma s požarnim zavarovanjem. Leta 1945 so ustanovili Zavarovalni zavod Slovenije. Leta 1962 so ustanovili komunalne zavarovalnice in zavarovalnice na republiški ter zvezni ravni. Leta 1968 se je večina zavarovalnic združila v Zavarovalnico Sava in Zavarovalnico Maribor. Prva slovenska pozavarovalnica je bila ustanovljena leta 1973 (Ivanjko 1999b, 33–34).

3 PREDSTAVITEV PROUČEVANIH ZAVAROVALNIC

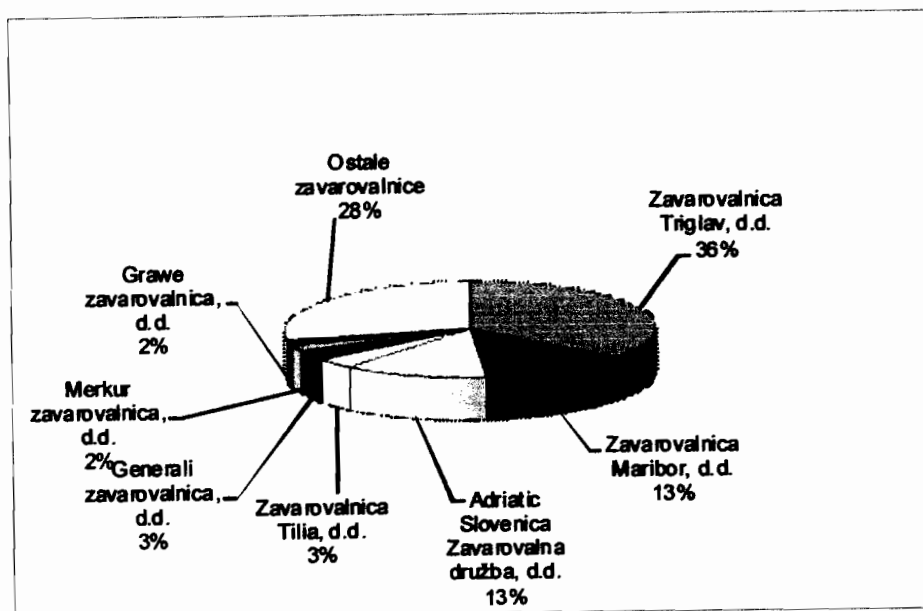
V nadaljevanju bomo obravnavali sedem zavarovalnic, ki delujejo na območju Slovenije in ponujajo zavarovanje premoženja fizičnih oseb. To so: Zavarovalnica Triglav, d. d., Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d., Zavarovalnica Maribor, d. d., Generali zavarovalnica, d. d., Zavarovalnica Tilia, d. d., Merkur zavarovalnica, d. d., in Grawe zavarovalnica, d. d. Za navedene smo se odločili zato, ker imajo večje tržne deleže v Sloveniji in so med bolj znanimi.

V preglednici 1 in na sliki 1 je prikazan tržni delež obravnavanih zavarovalnic v letu 2009.

Preglednica 1: Tržni delež zavarovalnic v letu 2009, v %

<i>Ime zavarovalnice</i>	<i>Tržni delež, v %</i>
Zavarovalnica Triglav, d. d.	35,85
Zavarovalnica Maribor, d. d.	12,83
Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d.	12,57
Zavarovalnica Tilia, d. d.	3,48
Generali zavarovalnica, d. d.	3,34
Merkur zavarovalnica, d. d.	2,18
Grawe zavarovalnica, d. d.	1,71
Ostale zavarovalnice	28,04
Skupaj	100

Vir: SZZ 2011.



Slika 1: Tržni delež zavarovalnic v letu 2009, v %

Vir: SZZ 2011.

3.1 Zavarovalnica Triglav, d. d.

Zavarovalnica Triglav, d. d., v svoji predstavitvi navaja zanimivo misel, in sicer: »Brez padala si je težko predstavljati varen skok iz letala. Težko si je predstavljati avtomobil brez zavor. Podobno težko si je predstavljati življenje brez zavarovalnice.« Zavarovalnico sicer odlikujeta znanje in finančna moč, kakršne ne more ponuditi nobena druga zavarovalnica v Sloveniji. Deluje že skoraj 110 let. Njena najpomembnejša konkurenčna prednost so izvedenska znanja lastnih strokovnjakov. Imajo zadostne zavarovalno-tehnične rezervacije, naložene v finančne naložbe. Poleg tega imajo tudi dolgoletne poslovne odnose z največjimi pozavarovalnicami na svetu. Ponujajo vse vrste premoženjskih in osebnih zavarovanj. Zavarovalnica Triglav, d. d., je vodilna klasična zavarovalnica v Sloveniji. Sedež ima v Ljubljani, njena poslovna mreža pa obsega 12 območnih enot, 136 predstavništev in zastopstev ter več kot 700 zavarovalnih zastopnikov. V tujini ima hčerinske družbe na ozemljih Republike Češke, Hrvaške, Bosne in Hercegovine, Srbije, Makedonije ter Črne gore. Pooblaščen je tudi za likvidacijo tujih škod v Sloveniji (Zavarovalnica Triglav 2011).

Podatki o poslovanju zavarovalnice v letu 2009 so naslednji (Zavarovalnica Triglav 2010):

- Kosmate zavarovalne premije:	744.455.698 evrov
- Čisti prihodki od zavarovalnih premij:	699.073.956 evrov
- Kosmati zneski škod:	435.881.331 evrov
- Čisti odhodki za škode:	414.235.190 evrov
- Poslovni izid pred obdavčitvijo:	3.235.492 evrov
- Čisti poslovni izid:	-1.810.699 evrov
- Čista dobičkonosnost kapitala:	-0,38 %
- Število zaposlenih:	2.514

3.2 Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d.

Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d., je nastala s pripojitvijo Slovenice, Zavarovalniške hiše, d. d., Ljubljana k Adriaticu, zavarovalni družbi, d. d., Koper. Zavarovalnica ima certifikat za sistem vodenja kakovosti ISO 9001:2000 in devet poslovnih enot ter 157 prodajnih mest. Ima tudi dovoljenje za neposredno opravljanje zavarovalnih poslov v vseh članicah EU (Adriatic Slovenica 2011).

Podatki o poslovanju zavarovalnice v letu 2009 so naslednji (Adriatic Slovenica 2010):

- Kosmate zavarovalne premije:	261.000.000 evrov
- Kosmati zneski škod:	190.000.000 evrov
- Poslovni izid pred obdavčitvijo:	13.300.000 evrov
- Čisti poslovni izid:	10.500.000 evrov
- Čista dobičkonosnost kapitala:	21,3 %
- Število zaposlenih:	1.006

3.3 Zavarovalnica Maribor, d. d.

Slogan Zavarovalnice Maribor (2011), d. d., se glasi: »Življenje gre naprej in mi z vami.« Zavarovalnica ima že dolgo tradicijo. Ponuja široko paleto zavarovanj, obsežno mrežo poslovalnic in predstavništev. Pohvalijo se lahko tudi s priznanjem Horus. To priznanje prejmejo družbeno odgovorna podjetja. Podpirajo kulturne in športne dogodke, skrbijo za zaposlene, v zadnjem času pa večjo pozornost namenjajo tudi skrbi za okolje. Kot prva v Sloveniji je zavarovalnica 14. maja 2007 prejela osnovni certifikat Družini prijazno podjetje, 10. decembra 2010 pa polni certifikat. Ta zajema predvsem trud, da zaposleni čim laže usklajujejo delovno in družinsko življenje (Zavarovalnica Maribor 2011).

Podatki o poslovanju zavarovalnice v letu 2009 so naslednji (Zavarovalnica Maribor 2010):

- Kosmate zavarovalne premije: 266.041.000 evrov
- Kosmati zneski škod: 200.476.000 evrov
- Čisti poslovni izid: -555.369 evrov
- Število zaposlenih: 904

3.4 Generali zavarovalnica, d. d.

Generali zavarovalnica, d. d., je del mednarodne skupine Generali Group. Svoje poslovanje je začela leta 1997. Ponujajo življenjska zavarovanja, premoženjska zavarovanja, pokojninska zavarovanja, nezgodna zavarovanja in avtomobilska zavarovanja. Uspešno uvajajo novitete, kot je na primer tudi posebna ponudba za izkušene voznike. V zadnjih letih so razširili svojo poslovno mrežo v skoraj vsa večja slovenska mesta in leta 2006 postali največja tuja zavarovalnica v Sloveniji (Generali zavarovalnica 2011).

Podatki o poslovanju zavarovalnice v letu 2009 so naslednji (Generali zavarovalnica 2010):

- Čisti prihodki od zavarovalnih premij: 39.455.904 evrov
- Čisti odhodki za škode: 20.747.863 evrov
- Poslovni izid pred obdavčitvijo: 404.322 evrov
- Čisti poslovni izid: 194.027 evrov

3.5 Zavarovalnica Tilia, d. d.

Zavarovalnica Tilia, d. d., ponuja tako življenjska kot tudi premoženjska zavarovanja. Sodeluje s Pozavarovalnico Sava. Naložbe vlaga v nepremičnine, bančne depozite, vrednostne papirje Republike Slovenije, bančne obveznice in druge kapitalske naložbe. Njene temeljne dejavnosti so: zavarovalništvo in dejavnost pokojninskih skladov, življenjska zavarovanja, ostala zavarovanja ter pomožne dejavnosti (Zavarovalnica Tilia 2011).

Podatki o poslovanju zavarovalnice v letu 2009 so naslednji (Zavarovalnica Tilia 2010):

- Kosmate zavarovalne premije: 72.225.013 evrov
- Kosmati zneski škod: 40.909.744 evrov
- Čisti poslovni izid: 820.497 evrov
- Čista dobičkonosnost kapitala: 5,8 %
- Število zaposlenih: 398

3.6 Merkur zavarovalnica, d. d.

Merkur zavarovalnica, d. d., je bila ustanovljena novembra 1992. Njen večinski lastnik je Merkur International Holding AG, Graz. Njihova specializacija so osebna zavarovanja, kjer nudijo življenjska, naložbena, nezgodna in zdravstvena zavarovanja. Ponujajo tudi premoženjska zavarovanja. Imajo več kot 210 tisoč zavarovancev in visok tržni delež pri življenjskih zavarovanjih (Merkur zavarovalnica 2011).

Podatki o poslovanju zavarovalnice v letu 2009 so naslednji (Merkur zavarovalnica 2010):

- Kosmate zavarovalne premije: 45.124.831 evrov
- Kosmati zneski škod: 12.357.526 evrov
- Čisti poslovni izid: 3.242.269 evrov
- Število zaposlenih: 160

3.7 Grawe zavarovalnica, d. d.

Grawe zavarovalnica, d. d., spada v koncern s tradicijo več kot 182 let. Na področju Slovenije deluje že 19 let. Ustanovljena je bila z zasebno iniciativo in tujim vlagateljem. Kot prednost štejejo že vpeljan dostop do mednarodnih finančnih trgov, naložbe so usmerjene v Slovenijo, s kombinacijo v tuje naložbe pa zagotavljajo varnost teh naložb. Kot prednost navajajo tudi učinkovito organiziranost in s tem dobre donose zavarovancem (Grawe zavarovalnica 2011).

Podatki o poslovanju zavarovalnice v letu 2009 so naslednji (Grawe zavarovalnica 2010):

- Kosmate zavarovalne premije: 35.400.000 evrov
- Kosmati zneski škod: 18.800.000 evrov

4 PRIMERJAVA STORITEV PROUČEVANIH ZAVAROVALNIC

Storitve raziskujemo na področju zavarovanja premoženja fizičnih oseb, in sicer s tremi primeri. Za primerjavo ponudbe in konkurenčnosti med zavarovalnicami vzamemo v prvem primeru obvezno avtomobilsko zavarovanje s splošnim avtomobilskim kaskom, v drugem zavarovanje stanovanjske hiše, v tretjem pa zavarovanje posevka. Za to, da bo primerjava realna, vzamemo točno določene predmete. Najprej smo prosili za ponudbo cen brez popustov. Nato nas je zanimalo, če je mogoče dobiti kakšen popust, če se odločimo za sklenitev vseh obravnavanih zavarovanj v paketu. Če to ni mogoče, pa se pozanimamo, kakšni pogoji morajo biti izpolnjeni za pridobitev popustov in koliko bi ti znašali.

Za zbiranje podatkov smo se najprej odločili, da poskusimo prek elektronske pošte. Vsem zavarovalnicam smo poslali natančne podatke o tem, kakšno zavarovanje potrebujemo, pa tudi predmete zavarovanj smo natančno določili. Nekatere zavarovalnice so se odzvale hitro, druge je bilo treba poklicati prek telefona. Ko smo zbrali želene ponudbe, smo ugotovili, da so različne zavarovalnice upoštevale različne premijske razrede, različne predmete zavarovanja in še marsikaj se ni ujemalo. Odločili smo se za obisk poslovalnic obravnavanih zavarovalnic. Tako smo dobili točne podatke, ki smo jih za našo analizo potrebovali. Na zavarovalne pogoje so nas posebej opozorili le v dveh zavarovalnicah, in sicer: v Zavarovalnici Triglav, d. d., in Adriaticu Slovenica Zavarovalni družbi, d. d. Agenti v ostalih zavarovalnicah so le pripravili predračune brez posebnih opomb, kaj natančno zavarovanje vključuje.

Po našem mnenju so se najbolj potrudili v Zavarovalnici Triglav, d. d., sledi Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d., pa tudi sodelovanje z zavarovalnicama Generali zavarovalnica, d. d., in Zavarovalnico Maribor, d. d., je bilo na zadovoljivem nivoju. Najslabši občutek smo dobili pri sodelovanju z Zavarovalnico Tilia, d. d.

4.1 Obvezno avtomobilsko zavarovanje in avtomobilski kasko

Obvezno avtomobilsko zavarovanje je urejeno zakonsko, avtomobilski kasko pa spada med prostovoljna zavarovanja.

Žnidarič (2004, 130) navaja:

Pri prostovoljnih zavarovanjih nastane zavarovalno razmerje povsem prostovoljno, torej po prosti volji in svobodni odločitvi zavarovalnice ter povpraševalca s sklenitvijo zavarovalne pogodbe. Pri obveznih (prisilnih) zavarovanjih, ki so določena s predpisi države, pa nastopijo razlogi za sklenitev zavarovanja posredno z nastankom nekih dejanskih ali pravih okoliščin, ki morajo biti vnaprej določene. To pomeni, da se mora oseba že vnaprej zavedati, da bo morala skleniti zavarovanje odgovornosti za škodo tretjim osebam že zaradi tega, če se bo ukvarjala z določeno odgovorno/nevarno dejavnostjo ali pa bo uporabljala nevarne naprave ali sredstva.

Za primerjavo obveznega avtomobilskega zavarovanje s splošnim osnovnim kaskom vzamemo osebni avtomobil, katerega lastnik je fizična oseba. Za razred vzamemo osnovni izhodiščni, štirinajsti, za katerega ne dobimo nič popusta. Voznik ima več kot tri leta vozniško dovoljenje in ni treba nič doplačati.

Pri obveznem avtomobilskem zavarovanju smo vpraševali le po zakonsko določenem obveznem zavarovanju AO, brez zavarovanja voznika.

Pri kasko zavarovanju nas je zanimal osnovni kasko, ki vključuje dogodke v prometu, naravne nesreče, objestnost in dogodke na parkirišču.

Podatki o osebnem vozilu:

- znamka vozila: Renault;
- model vozila: Megane II karavan diesel (2006–2009);
- tip vozila: Megane grandtour 1,5 dci privilegie lux;
- podrobnosti o vozilu: moč: 78 KW, 106 KM, prostornina: 1.461 CCM, masa: 1.260 kg, število vrat: 5, število sedežev: 5, nabavna cena za novo vozilo: 21.330,00 evrov;
- oprema v vozilu: zračna blazina pri vozniku in sovozniku, stranski zračni blazini spredaj, zračne zavese, samodejno zaklepanje vrat med vožnjo, centralni zaklep z daljinskim upravljanjem, avto brez ključa, kartica-ključ s funkcijo samodejnega odklepanja, kodiran vžig motorja, električni pomik prednjih in zadnjih stekel, električno upravljanje, gretje zunanjih ogledal, senzor za dež, naprava za pranje zadnjega stekla, nastavitev volanskega obroča, nastavitev voznikovega sedeža po višini, tretji vzglavnik zadaj s tritočkovnim varnostnim pasom, preklopna zadnja klop 1/3–2/3, pritrdila za otroški sedež, protiprašni filter, avtomatska klimatska naprava, tonirana stekla, servo volan z regulacijo moči, ABS (sistem proti blokiranju zavor), elektronski nadzor zavoren sile (EBD), elektronska ojačitev moči zavorne sile (BAS), sistem proti zanašanju in proti zdrsu pogonskih koles, 6-stopenjski menjalnik, potovalni računalnik, tempomat, merilnik vrtljajev, merilnik zunanje temperature, meglenke, zunanji ogledali in odbijača v barvi vozila, samodejno zasenčenje notranjega ogledala, električno preklopni zunanji ogledali, talna osvetlitev, osvetlitev - varno domov, volan in prestavna ročica v usnju, nastavljiva ledvena opora - voznik, naslon za roke spredaj, naslon za roke zadaj, zategovalnika varnostnih pasov spredaj, zategovalniki varnostnih pasov zadaj, vzdolžne strešne letve, senčna roloja za stranski okni zadaj, pokrit prtljažni prostor, prekrivna prtljažna mreža, termo-hladilni predal, kromirani okrasni elementi, predpražniki v tekstilu, radio s CD z upravljanjem ob volanu, platišča iz lahke litine - 16 in oblazinjenje v tekstilu;
- datum prve registracije: 15. 11. 2006.

Za zavarovanje navedenega osebnega vozila smo dobili naslednje podatke:

a) Zavarovalnica Triglav, d. d.:

- avtomobilska odgovornost: 403,34 evra
- avtomobilski kasko: 551,90 evra
- skupaj: 955,24 evra

b) Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d.:

- avtomobilska odgovornost: 433,41 evra
- avtomobilski kasko: 573,26 evra
- skupaj: 1.006,67 evra

c) Zavarovalnica Maribor, d. d.:

- avtomobilska odgovornost: 404,95 evra
- avtomobilski kasko: 574,33 evra
- skupaj: 979,28 evra

d) Generali zavarovalnica, d. d.:

- avtomobilska odgovornost: 412,16 evra
- avtomobilski kasko: 546,36 evra
- skupaj: 958,52 evra

e) Zavarovalnica Tilia, d. d.:

- avtomobilska odgovornost: 422,34 evra
- avtomobilski kasko: 533,45 evra
- skupaj: 955,79 evra

f) Merkur zavarovalnica, d. d.:

- zavarovalnica v svoji ponudbi ne ponuja avtomobilskih zavarovanj.

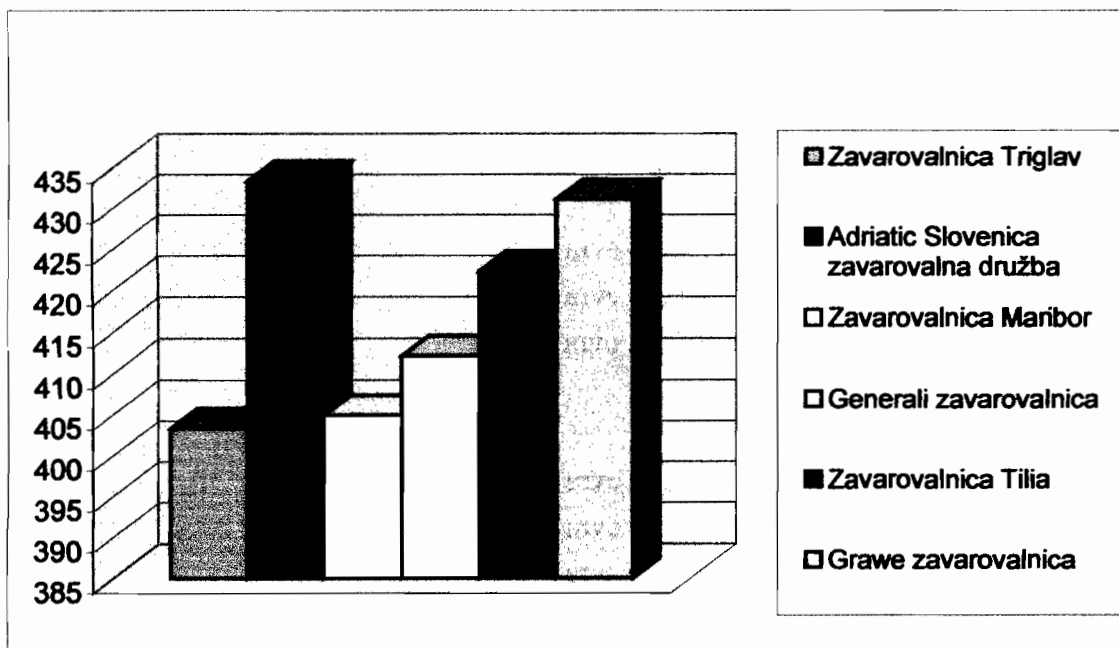
g) Grawe zavarovalnica, d. d.:

- avtomobilska odgovornost: 431,16 evra
- avtomobilski kasko: 503,43 evra
- skupaj: 934,59 evra

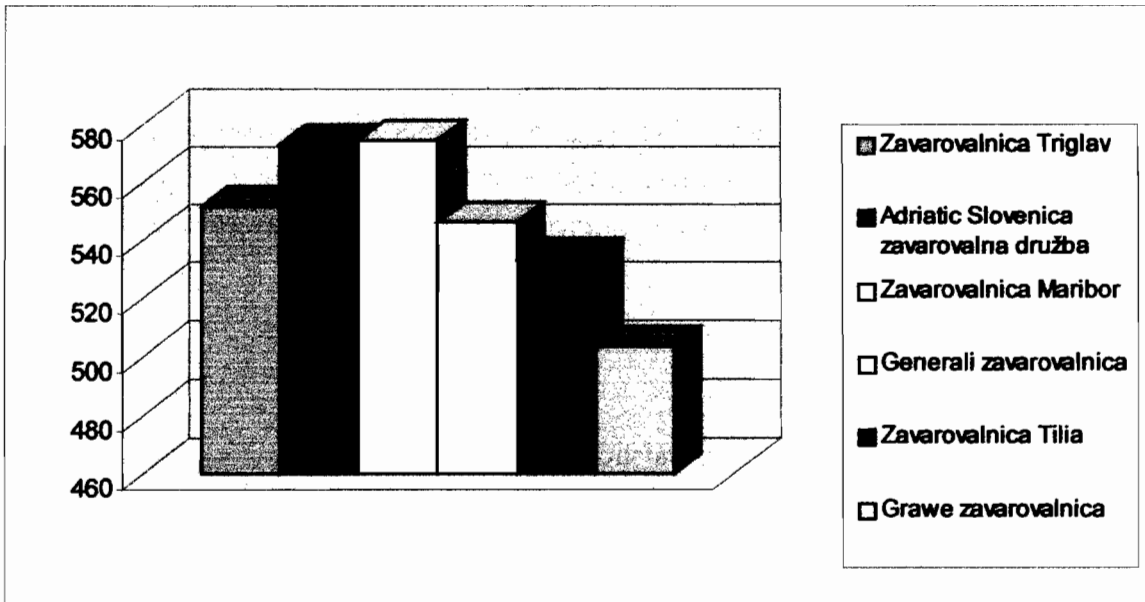
Za lažjo predstavo bomo pridobljene podatke prikazali še v preglednicah in slikah, objavljenih v nadaljevanju.

Preglednica 2: Cene obveznega avtomobilskega zavarovanja in avtomobilskega kaska po zavarovalnicah, v EUR

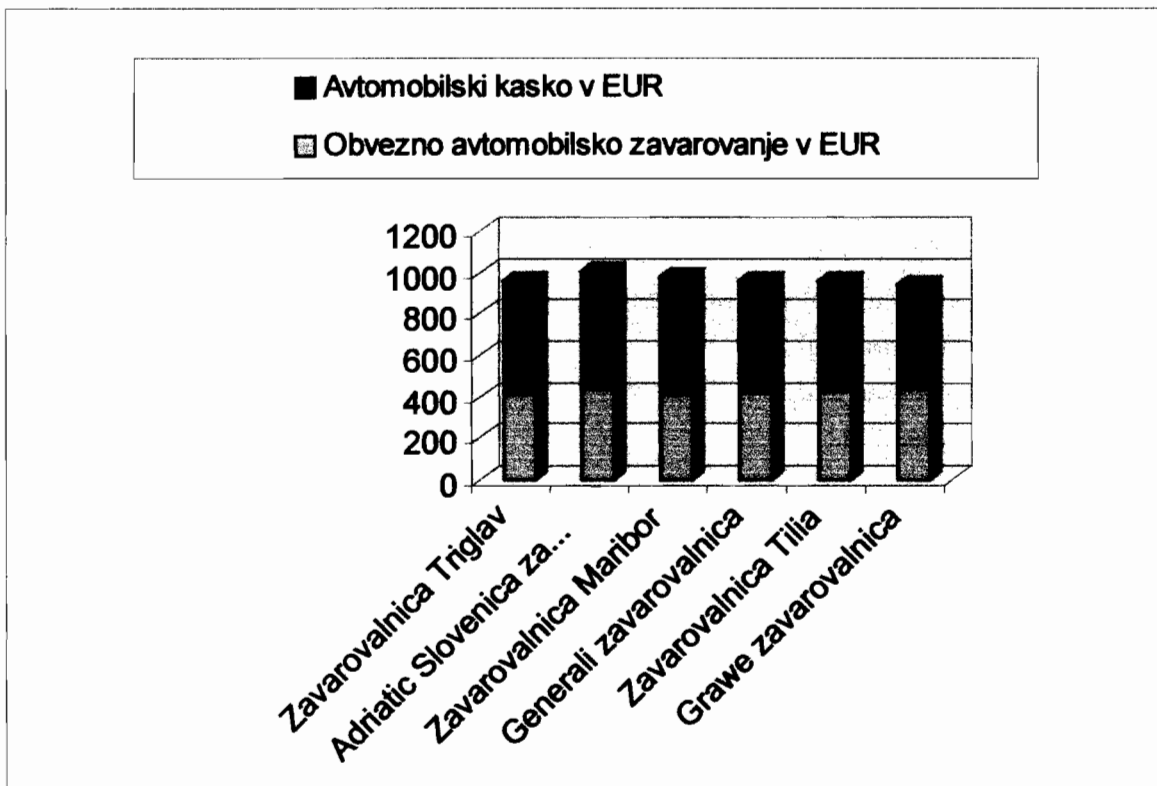
<i>Zavarovalnica</i>	<i>Obvezno avtomobilsko zavarovanje, v EUR</i>	<i>Avtomobilski kasko, v EUR</i>	<i>Skupaj, v EUR</i>
Zavarovalnica Triglav	403,34	551,90	955,24
Adriatic Slovenica Zavarovalna družba	433,41	573,26	1.006,67
Zavarovalnica Maribor	404,95	574,33	979,28
Generali zavarovalnica	412,16	546,36	958,52
Zavarovalnica Tilia	422,34	533,45	955,79
Merkur zavarovalnica	/	/	/
Grawe zavarovalnica	431,16	503,43	934,59



Slika 2: Cene obveznega avtomobilskega zavarovanja po zavarovalnicah, v EUR



Slika 3: Cene avtomobilskega kaska po zavarovalnicah, v EUR



Slika 4: Seštete cene obveznega avtomobilskega zavarovanja in avtomobilskega kaska po zavarovalnicah, v EUR

Iz dobljenih podatkov je razvidno, da je za obvezno avtomobilsko zavarovanje najbolj ugodna Zavarovalnica Triglav, d. d., najdražja pa Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d. Za avtomobilski kasko je najugodnejša Grawe zavarovalnica, d. d., najdražja pa Zavarovalnica Maribor, d. d. Po seštevku obeh zavarovanj je najugodnejša Grawe zavarovalnica, d. d., najmanj ugodna pa Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d.

4.2 Zavarovanje nepremičnine

Za primer zavarovanja nepremičnine smo vzeli stanovanjsko hišo, in sicer osnovno zavarovanje brez popustov. Za pridobitev tega zavarovanja bi se morali vezati na 15 let. Zavarovanje vključuje škode, ki bi nastale zaradi požara, strele, eksplozije ali padca zračnega plovila, vihar, točo in izlitje vode. V našem primeru pa smo dodali še zavarovanje opreme.

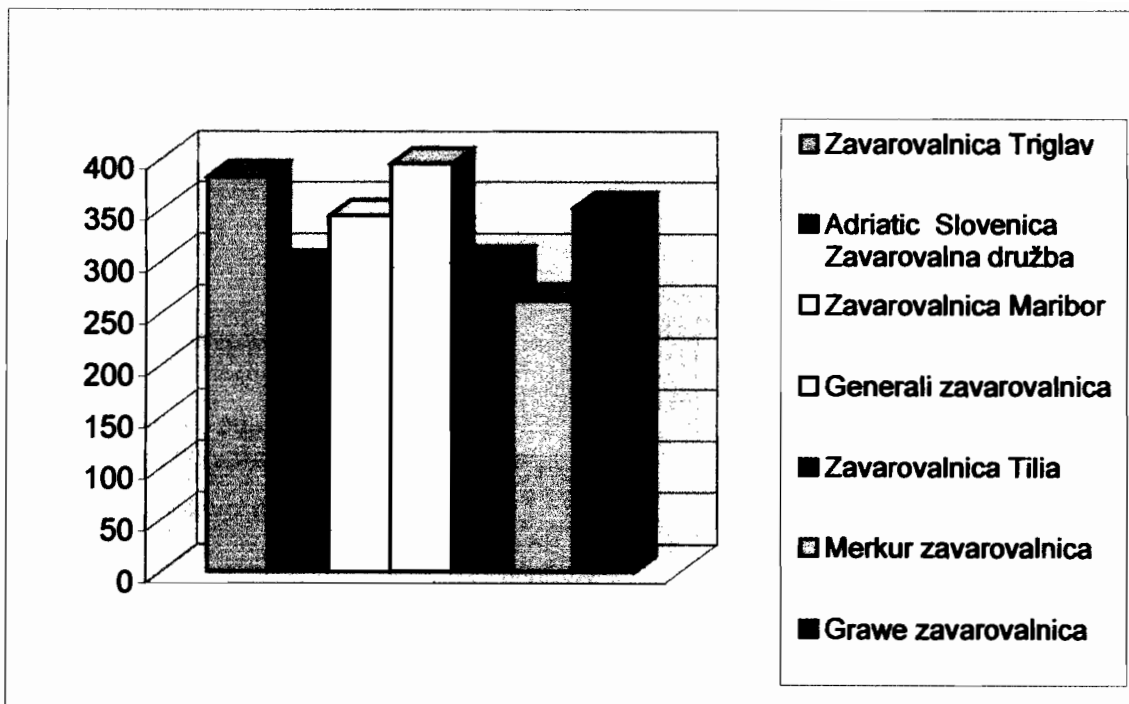
Podatki za stanovanjsko hišo:

- kraj: Solkan;
- leto izgradnje: 1980;
- tlorisna površina: 120 m² (pritličje, nadstropje in mansarda);
- opis prostorov:
 - a) klet: garaža, kotlovnica in shramba, stopnišče,
 - b) nadstropje: kuhinja, dnevni prostor, hodnik, kopalnica, stranišče, shramba,
 - c) mansarda: 3 spalnice, hodnik;
- zidovi so iz opeke, plošče iz betona;
- streha je betonska, pokrita s strešno kritino korec;
- fasada je obdelana s 5 cm toplotne izolacije;
- okna so lesena z aluminijastimi roletami.

Cene, ki smo jih pridobili, so naslednje:

- Zavarovalnica Triglav, d. d.:	381,63 evra
- Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d.:	294,49 evra
- Zavarovalnica Maribor, d. d.:	343,74 evra
- Generali zavarovalnica, d. d.:	394,65 evra
- Zavarovalnica Tilia, d. d.:	299,03 evra
- Merkur zavarovalnica, d. d.:	262,07 evra
- Grawe zavarovalnica, d. d.:	351,19 evra

Pridobljene podatke bomo v nadaljevanju prikazali še s pomočjo grafa.



Slika 5: Cene zavarovanja nepremičnine po zavarovalnicah, v EUR

Za zavarovanje nepremičnine je najugodnejša Merkur zavarovalnica, d. d., najdražja pa Generali zavarovalnica, d. d.

4.3 Zavarovanje kmetijskih pridelkov

Za zavarovanje posevka smo vzeli osnovno zavarovanje brez popustov. Pri iskanju podatkov za to zavarovanje smo dobili občutek, da so se nekateri agenti pri vprašanju nekoliko zmedli. Pa tudi vrednotenje za isti predmet je bilo različno. Kolikor je bilo mogoče, smo podatke uskladili in pridobili cene.

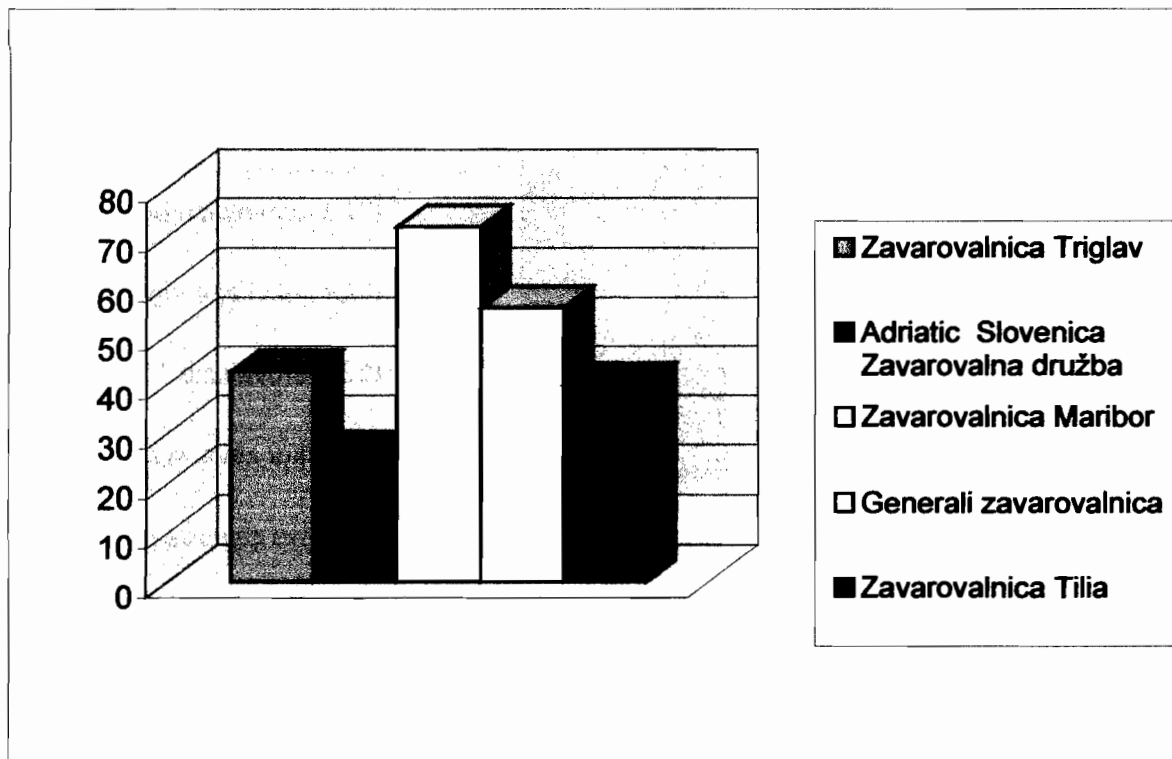
Za posevek so podatki naslednji:

- vrsta posevka: pšenica;
- kraj, kjer se posevek nahaja: Vrtojba, občina Šempeter Vrtojba;
- površina posevka: 1 ha.

Zavarovalnice so nam posredovale naslednje podatke:

- | | |
|---|--|
| - Zavarovalnica Triglav, d. d.: | 42,47 evra |
| - Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d.: | 25,95 evra |
| - Zavarovalnica Maribor, d. d.: | 71,89 evra |
| - Generali zavarovalnica, d. d.: | 55,49 evra |
| - Zavarovalnica Tilia, d. d.: | 39,80 evra |
| - Merkur zavarovalnica, d. d.: | v svoji ponudbi nimajo zavarovanja posevkov |
| - Grawe zavarovalnica, d. d.: | v svoji ponudbi nimajo zavarovanja posevkov. |

V grafu na sliki 6 je podana primerjava dobljenih cen za zavarovanje posevkov.



Slika 6: Cene zavarovanj posevka po zavarovalnicah, v EUR

Za posevke je najdražja Zavarovalnica Maribor, najcenejša pa Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d.

4.4 Zavarovanje v paketu

Zanimalo nas je, koliko popusta bi nam posamezna zavarovalnica priznala, če bi se odločili za sklenitev vseh treh zavarovanj v paketu in če bi se za plačilo odločili takoj, premijo pa bi plačali v gotovini. Izvedeli smo naslednje:

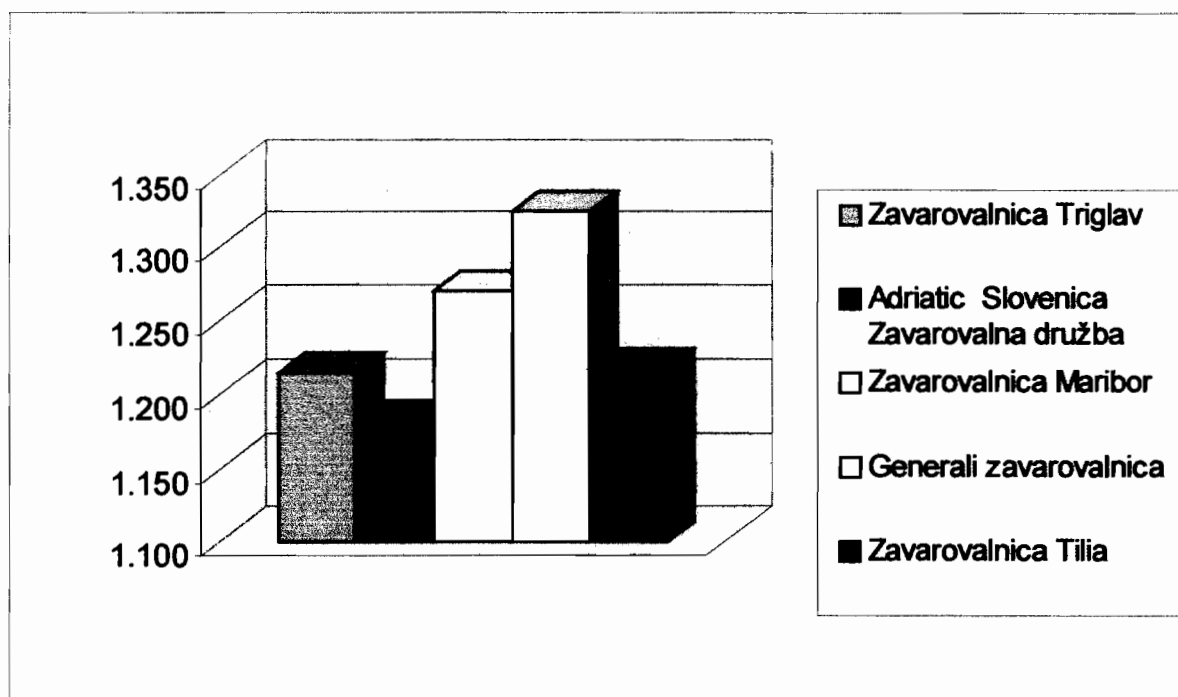
- Zavarovalnica Triglav, d. d., bi odobrila 7 % popusta na paket s tremi zavarovanji, 5 % popusta pa bi bilo na takojšnje plačilo v gotovini, kar znese skupno 12 %;
- Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d., nam je za paket treh zavarovanj ponudila 7 % popust, nadalje pa še 4 % popusta za takojšnje plačilo v gotovini, kar znese skupno 11 %;
- Zavarovalnica Maribor, d. d., nam je ponudila 5 % popusta na paket in 4 % popusta na takojšnje plačilo v gotovini, kar skupno znese 9 % popusta;
- Generali zavarovalnica, d. d., bi odobrila 6 % popusta na takojšnje plačilo v gotovini;
- Zavarovalnica Tilia, d. d., bi odobrila 2 % popusta na paket zavarovanj in 4 % popusta na takojšnje plačilo v gotovini, kar je skupno 6 % popusta;
- Merkur zavarovalnica, d. d., bi odobrila 5 % popusta na plačilo v gotovini;

- Grawe zavarovalnica, d. d., pa nam je ponudila zgolj 5% popusta na takojšnje plačilo v gotovini.

Ker Merkur zavarovalnica, d. d., in Grawe zavarovalnica, d. d., nimata v ponudbi vseh zavarovanj, ju moramo iz primerjave vseh zavarovanj skupaj izključiti. Zbrani podatki so prikazani v preglednici 3 in na sliki 7.

Preglednica 3: Izračun skupnega plačila za vsa zavarovanja skupaj, v EUR

Zavarovalnica	Obvezno avtomobilsko zavarovanje	Avtomobilski kasko	Zavarovanje nepremičnine	Zavarovanje posevka	Odstotek popusta	Za plačilo
Zavarovalnica Triglav	403,34	551,90	381,63	42,47	12	1.213,82
Adriatic Slovenica Zavarovalna družba	433,41	573,26	294,49	25,95	11	1.181,13
Zavarovalnica Maribor	404,95	574,33	343,74	71,89	9	1.269,37
Generali zavarovalnica	412,16	546,36	394,65	55,49	6	1.324,14
Zavarovalnica Tilia	422,34	533,45	299,03	39,80	6	1.216,94



Slika 7: Plačilo za vsa zavarovanja skupaj, v EUR

Po končnem izračunu ugotovimo, da je za skupno zavarovanje najbolj ugodna Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d., največ pa bi za zavarovanje morali plačati Generali

zavarovalnici, d. d. Pri tem ugotavljamo večja odstopanja v cenah različnih zavarovanjih, pa tudi odstotki popustov se od zavarovalnice do zavarovalnice razlikujejo za več odstotnih točk. Če ne bi upoštevali popustov, bi bile razlike v cenah še večje. Tiste zavarovalnice, ki imajo posamične cene zavarovanj višje, dajejo večje popuste, tiste pa, ki imajo cene nižje, ponujajo manjše popuste. Po končnem izračunu pa so cene precej izenačene. Tako z raziskavo ugotovimo, da za zavarovanja pri različnih zavarovalnicah odštejemo končno precej podobne zneske. Iz dobljenih podatkov je mogoče tudi ugotoviti, da se ne splača imeti različna zavarovanja sklenjena pri različnih zavarovalnicah, saj v takšnem primeru ne dobimo paketnih popustov in bi bil končni znesek višji. Tudi, če bi izbrali za vsako zavarovanje najugodnejšega ponudnika, bi na koncu plačali več.

Seveda pa je treba preučiti natančno vse zavarovalne pogoje. Zavarovalnice v svojih pogojih natančno določajo, kaj vsako zavarovanje krije, v katerih primerih je zavarovanec upravičen do izplačila odškodnine, do katerega zneska zavarovalnica krije škodo in kateri dogodki so izvzeti iz zavarovalne pogodbe. To, da je enako zavarovanje pri vseh zavarovalnicah, lahko rečemo le za obvezno avtomobilsko zavarovanje, saj je to urejeno z zakonom. Za vsa ostala zavarovanja pa lahko ugotovimo, da za isto vrsto zavarovanja zavarovalnice krijejo različne stvari. Ta odstopanja so malenkostna, ob škodnem dogodku pa je to lahko odločilnega pomena.

Zavarovalnica Triglav, d. d., in Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d., imata na območju Slovenije prevladujoč položaj in skozi maso zavarovalnih premij lahko postavita konkurenčno ceno. Dobro jima sledi tudi Zavarovalnica Tilia, d. d. Ostale zavarovalnice pa skušajo skozi raznolikost zavarovanj in različnih popustov pridobiti čim več zavarovancev.

5 ANKETA

Za pridobitev podatkov o tem, kaj o zavarovalnicah in zavarovanjih menijo zavarovanci, smo se odločili za izvedbo ankete. Z anketo bomo skušali analizirati, na kaj bi morale biti pozorne zavarovalnice, da bi pridobile čim več zavarovancev.

5.1 Izvedba ankete

Za izvedbo ankete smo razdelili 30 anketnih vprašalnikov. Za pridobitev objektivnega rezultata je to seveda majhno število ljudi. Poleg tega so bili anketiranci večinoma iz iste regije v Sloveniji. Anketni vprašalnik je bil razmeroma kratek in preprost. Obsegal je deset vprašanj. Razdeljen je bil med naključno izbrane osebe.

5.2 Analiza podatkov

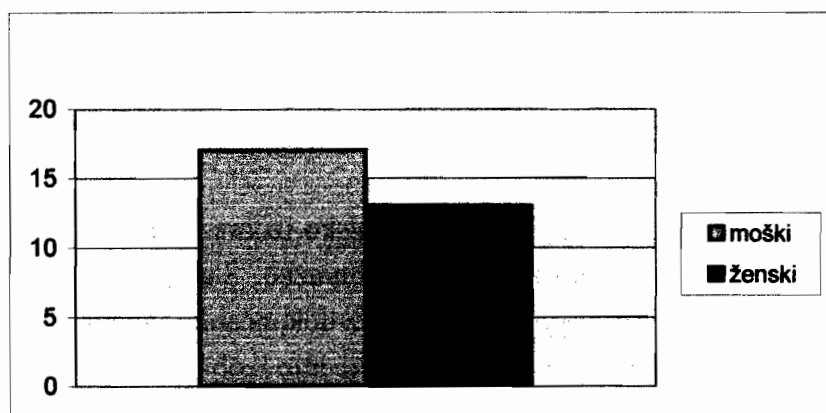
V nadaljevanju so predstvaljene analize pridobljenih podatkov.

Prvo vprašanje: Spol.

Izidi prvega vprašanja nam pokažejo, da sta bila v anketi zastopana oba spola skorajda enako, manjšo prednost so imeli moški, bili so štirje več kot je bilo žensk. Tudi pri sklepanjih zavarovanj sta spola približno enako zastopana, saj vsi potrebujejo takšna ali drugačna zavarovanja svojega premoženja.

Preglednica 4: Spol anketirancev

Spol	Št. odgovorov
Moški	17
Ženski	13



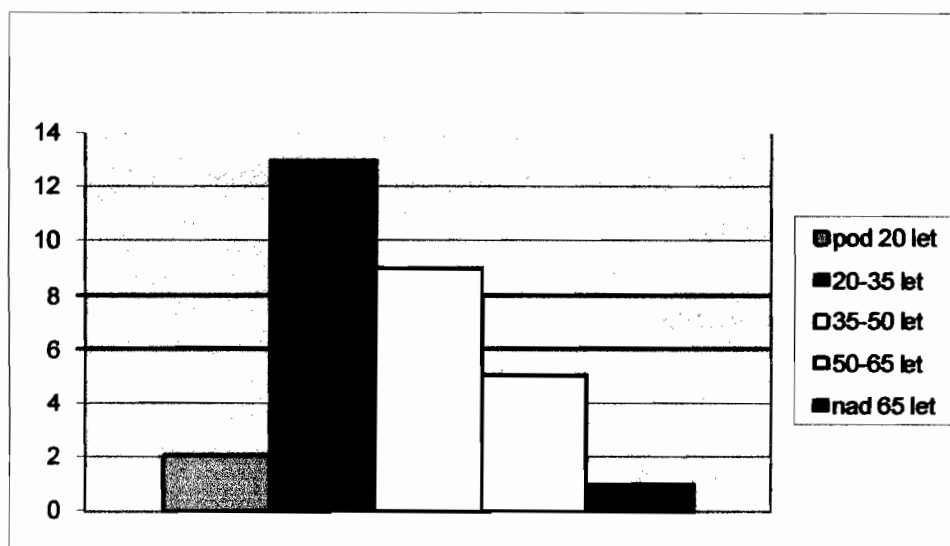
Slika 8: Spol anketirancev

Drugo vprašanje: Starost.

Drugo vprašanje nam pokaže, da je bila anketirana v glavnem mlajša populacija, in sicer v glavnem v starosti med 20 in 35 leti, sledila je populacija med 35 in 50 leti. Lahko bi sklepali, da več zavarovanj sklepa malce starejša populacija, ki je praviloma premožnejša od mlajše in ima tudi premoženje večje vrednosti, kar pa mora ustrezno zavarovati. Mlajša populacija največkrat sklepa avtomobilska zavarovanja, kar je razumljivo, saj ima že skoraj vsak avtomobil.

Preglednica 5: Starost anketirancev

Starost	Št. odgovorov
Pod 20 let	2
20–35 let	13
35–50 let	9
50–65 let	5
Nad 65 let	1



Slika 9: Starost anketirancev

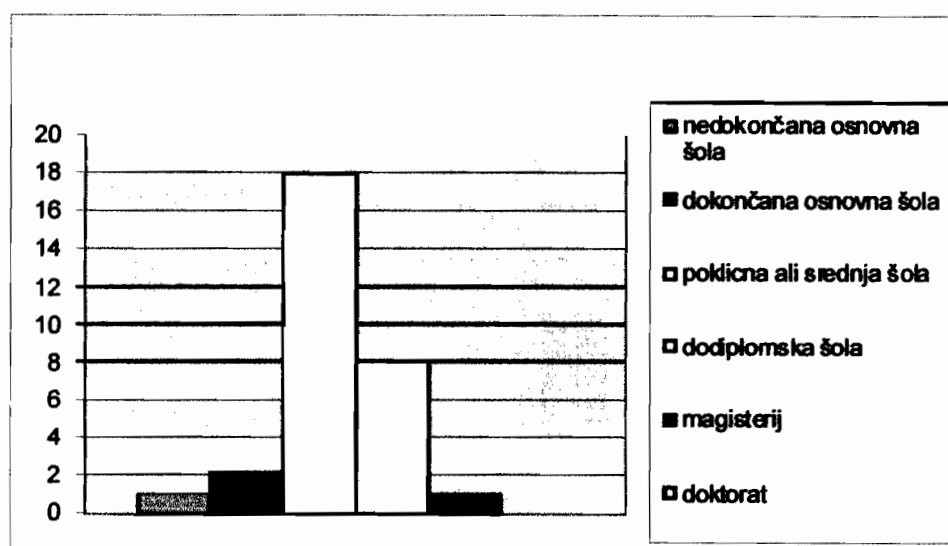
Tretje vprašanje: Izobrazba.

Odgovori na tretje vprašanje, ki se je nanašalo na šolsko izobrazbo anketiranih, pokažejo, da je bilo največ anketiranih s poklicno ali srednjo izobrazbo. Sledijo anketiranci s končanim dodiplomskim izobraževanjem, nobenega pa ni bilo z dokončanim doktoratom. Tudi nasploh je bilo največ populacije s pridobljeno poklicno ali srednjo izobrazbo. Lahko bi tudi sklepali, da osebe z višjo izobrazbo sklepajo zavarovanja bolj premišljeno. Imajo več znanja in to izkoristijo za to, da natančno pregledajo ter preučijo zavarovalne pogoje, pa tudi cene si lahko

natančno izračunajo. Osebe z nižjo izobrazbo pa so bolj odvisne od zavarovalnih agentov in njihovega znanja, kako prepričati nekoga, da določeno zavarovanje potrebuje.

Preglednica 6: Izobrazba anketirancev

Izobrazba	Št. odgovorov
Nedokončana osnovna šola	1
Dokončana osnovna šola	2
Poklicna ali srednja šola	18
Dodiplomska šola	8
Magisterij	1
Doktorat	0



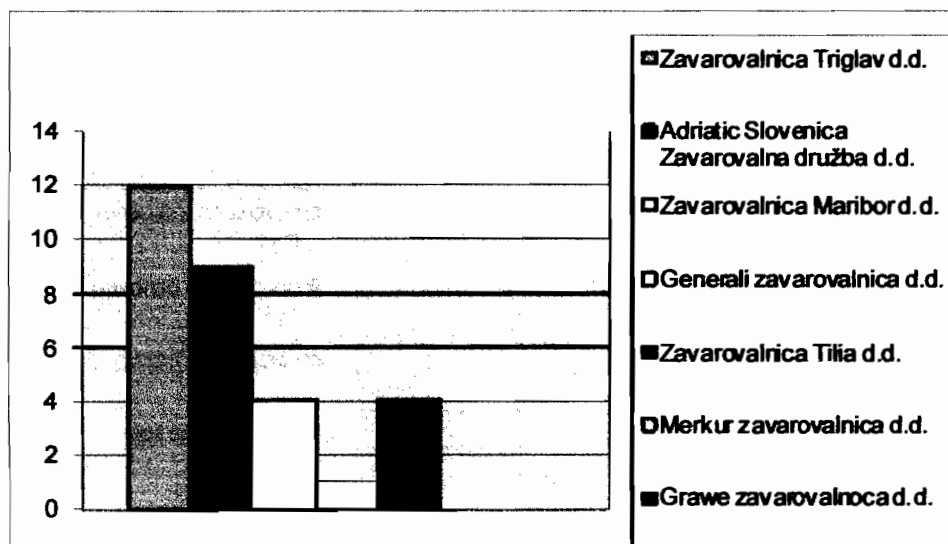
Slika 10: Izobrazba anketirancev

Četrto vprašanje: Pri kateri od naštetih zavarovalnic imate sklenjeno zavarovanje (če imate to pri več zavarovalnicah, obkrožite tisto, pri kateri imate največ)?

Odgovori na četrto vprašanje nam pokažejo, katere so največkrat zastopane zavarovalnice med anketiranci. Tudi v naši anketi se je pokazalo, da je vodilna Zavarovalnica Triglav, d. d., sledi ji Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d., nekoliko manj sta zastopani Zavarovalnica Maribor, d. d., in Zavarovalnica Tilia, d. d., po enega anketiranca je imela še Generali zavarovalnica, d. d., brez pa sta ostali Merkur zavarovalnica, d. d., in Grawe zavarovalnica, d. d. Tržni delež potrjuje ugotovitev naše raziskave. Največji delež imata Zavarovalnica Triglav, d. d., in Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d. Slednji imata med večino zavarovancev tudi največji ugled. Ostale zavarovalnice pa skušajo z raznolikostjo ponudbe in različnimi popusti ter drugačnimi tržnimi metodami pridobiti nove zavarovance. Iz različnih oglasov je razvidno, da nagovarjajo predvsem mlade in osebe, ki nimajo škodnih dogodkov ter jim zato ponujajo dodatne popuste pri zavarovalnih premijah.

Preglednica 7: Zavarovalnice, s katerimi anketiranci sodelujejo

Naziv zavarovalnice	Št. odgovorov
Zavarovalnica Triglav, d. d.	12
Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d.	9
Zavarovalnica Maribor, d. d.	4
Generali zavarovalnica, d. d.	1
Zavarovalnica Tilia, d. d.	4
Merkur zavarovalnica, d. d.	0
Grawe zavarovalnica, d. d.	0



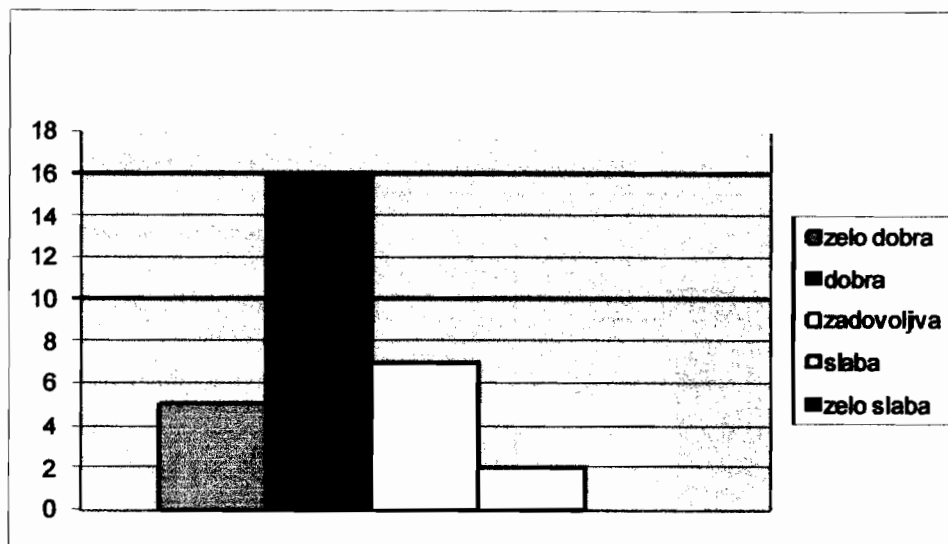
Slika 11: Zavarovalnice, s katerimi anketiranci sodelujejo

Peto vprašanje: Kakšna se vam zdi ponudba zavarovalnice?

Iz odgovorov na peto vprašanje je razvidno, da se večini anketiranih ponudba zavarovalnice zdi dobra, precej manjšemu številu se zdi zadovoljiva, pet jih je prepričanih, da je zelo dobra, sedem, da je zadovoljiva, dva pa sta mnenja, da je slaba. Odgovori torej kažejo, da imajo zavarovalnice možnost prevzeti zavarovance konkurenci z boljšo ponudbo. Predvsem tiste anketirane, ki menijo, da je ponudba slaba, bi jih lahko druga zavarovalnica zelo hitro pritegnila na svojo stran. Tudi tiste, ki menijo, da je ponudba zadovoljiva, bi bilo mogoče prepričati v zamenjavo zavarovalnice. Treba bi jim bilo ponuditi le nekaj novega, mogoče zgolj ugodnejšo ceno ali dobre zavarovane pogoje. Res pa je tudi, da zavarovanci radi ostajajo pri eni zavarovalnici in jo zelo neradi menjajo, tudi, če niso vedno zadovoljni z njo. Zavarovalnice skušajo prepričati predvsem mlade, ki prvič sklepajo zavarovanja. Pri tem je treba poudariti, da so se zavarovalnice zaščitile pred menjavo le-te prav s paketnimi popusti. Določene popuste zavarovanec dobi, če je večina različnih zavarovanj v družini sklenjenih pri eni zavarovalnici. Če imamo zavarovanja sklenjena pri več zavarovanjih, teh popustov ne dobimo in pride končni skupni znesek, ki ga plačujemo, višji.

Preglednica 8: Kakšna se anketirancem zdi ponudba zavarovalnic?

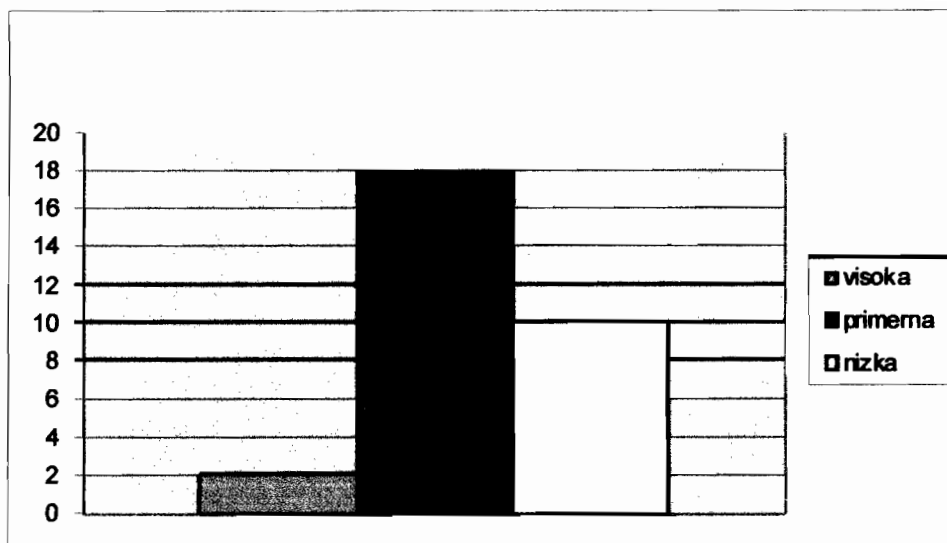
Ocena anketirancev	Št. odgovorov
Zelo dobra	5
Dobra	16
Zadovoljiva	7
Slaba	2
Zelo slaba	0



Slika 12: Kakšna se anketirancem zdi ponudba zavarovalnic

Šesto vprašanje: Kaj vam je pri vaši zavarovalnici najbolj všeč?

Odgovori na šesto vprašanje kažejo, da je cena še vedno najpomembnejši dejavnik za zadovoljstvo zavarovancev. Za stranke pa je tudi zelo pomembno, kako se zavarovalnica ob morebitnih škodnih dogodkih odzove in izplača odškodnino. Kot tretji najpomembnejši dejavnik pa je, kako široko ponudbo lahko zavarovalnica ponudi svojim kupcem. Druge stvari skorajda niso omembe vredne. Razlika med dejavnikom cena in dejavnikom široka ponudba možnosti zavarovanj ni ravno največja. Iz tega lahko sklepamo, da so zavarovanci pripravljene plačati nekoliko višjo premijo, če je zavarovanje pripravljeno kakovostno in krije vse, kar zavarovanec potrebuje. Za zadovoljstvo zavarovanca mora zavarovalnica najti pravo razmerje med kakovostjo zavarovanja in ceno zavarovanja. Nekaterim je pomembna le cena, ne glede na to, kaj zavarovanje krije, drugim pa je pomembno, da je zavarovanje kakovostno in ni pomembno, koliko stane. Zato imajo zavarovalnice veliko možnosti, kaj vključiti v določeno zavarovanje.



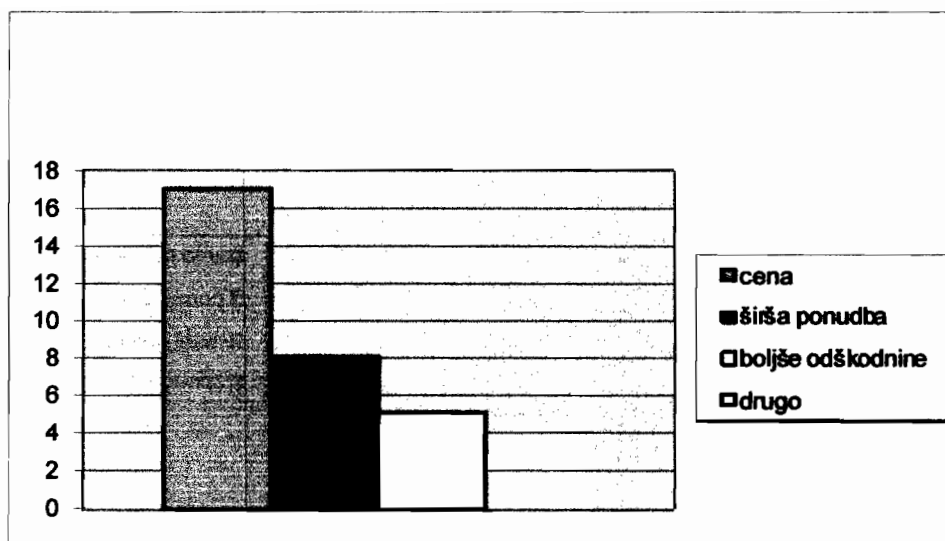
Slika 15: Kakšna se je anketirancem zdela odškodnina

Deveto vprašanje: Kaj bi vas prepričalo, da bi prestopili k drugi zavarovalnici?

Pri devetem vprašanju dobimo odgovor, da je za sklenitev zavarovanj ali prestop k drugi zavarovalnici večini najpomembnejša cena, zelo pomembna pa je tudi široka ponudba zavarovanj, kar nekaj pa jih je ocenilo, da se pomembne odškodnine. Kot je pričakovati, je večini najpomembnejša cena. Lahko pa sklepamo, da zavarovanci tehtajo med ceno in zavarovalno polico, ki jim daje varnost za premoženje, ki jo potrebujejo. Zavarovanci iščejo neko idealno razmerje. Zavarovalnice skušajo z novimi zavarovanji in različnimi popusti pridobiti na svojo stran čim več zavarovancev. Za to ponujajo različne popuste, kot so: popust za izkušene voznike, popust za zavarovance, ki v zadnjem letu niso uveljavljali škode in podobno.

Preglednica 12: Kaj bi anketirance prepričalo, da bi zamenjali zavarovalnico

Razlog	Št. odgovorov
Cena	17
Širša ponudba	8
Višje odškodnine	5
Drugo	0



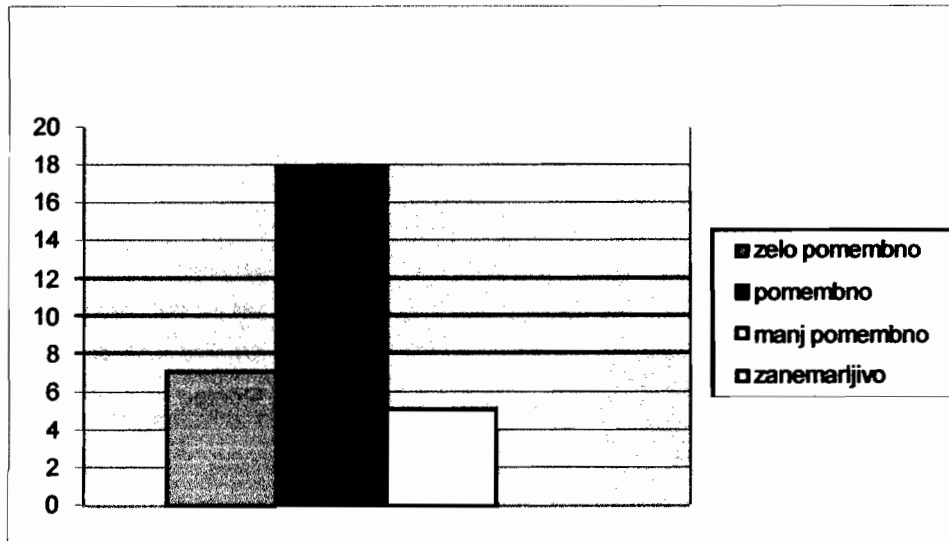
Slika 16: Kaj bi anketirance prepričalo, da bi zamenjali zavarovalnico

Deseto vprašanje: Kako bi ocenili pomembnost zavarovanja v današnjem življenju?

To vprašanje nam daje odgovor, da je za večino ljudi zavarovanje pomembno, sledijo jim tisti, ki menijo, da je celo zelo pomembno, nekaj jih meni, da je manj pomembno, nihče pa ni označil, da je zavarovanje zanemarljivega pomena. Dobro zavarovanje je izredno pomembno. Treba je pretehtati, kje obstaja tveganje, da bomo izgubili premoženje z nekim škodnim dogodkom in z natančno izbiro zavarovanja skušati to tveganje izničiti. Sklenitev zavarovanj za okoliščine, ki se nam ne morejo zgoditi, nima smisla. Kot primer lahko navedemo, da bi kmetijo, ki leži visoko v hribih, zavarovali pred poplavo, v resnici pa do tega dogodka sploh ne more priti. Drugače pa je s hišo, ki je zgrajena blizu rečne struge, kjer reka pogosto poplavlja. Za hišo, ki leži visoko v hribih, je bolj smiselno dobro zavarovanje pred udarom strele.

Preglednica 13: Kako bi anketiranci ocenili pomembnost zavarovanja

Pomembnost zavarovanja	Št. odgovorov
Zelo pomembno	7
Pomembno	18
Manj pomembno	5
Zanemarljivo	0



Slika 17: Kako bi anketiranci ocenili pomembnost zavarovanja

Iz ankete lahko sklepamo, da je za zavarovance še vedno najpomembnejša cena. Zelo pomembno pa je tudi to, kaj zavarovanec za to ceno dobi. Vse več zavarovancev dobro pretehta, kaj in za kakšno ceno dobi ob sklenitvi zavarovanja. Pri zavarovanjih je pomembno tudi to, kako zavarovalnica pristopi k reševanju nastalih škod. Ob škodnem dogodku je zavarovanec že tako čustveno prizadet in ob nestrokovnem delu zavarovalnice se ta prizadetost lahko še poveča. Večina oseb pa meni, da je dobro zavarovanje velikega pomena. Še posebej ob dejstvu, da so zadnja leta vremenske razmere čedalje neugodnejše. Za zavarovalnice je pomembno, da z raznolikostjo ponudbe zavarovanj skušajo zadovoljiti čim več zavarovancev.

6 SKLEP

Če pogledamo dogodke v zadnjih letih, nam je hitro jasno, da je nesreč, v katerih nastane premoženjska škoda, čedalje več. Na cesti je vse več avtomobilov, hitrosti postajajo vedno večje, nevarnost za vozilo ali voznika preži povsod. V zadnjih letih pa je tudi vse več neljubih naravnih dogodkov, kot so: poplave, potresi, orkanski vetrovi, toča, kot je ni bilo že leta nazaj. Vremenske razmere so pogosto zelo neprijetne, neugodni pojavi pa vse močnejši. Izredno pomembno se je pred vsemi temi vplivi dobro zavarovati. Vsak posameznik mora ob tem presoditi, katera zavarovanja naj sklene. Kaj se mu splača in kaj ne. Pretehtati je treba, kolikšne so možnosti, da bo imel premoženje poškodovano ali celo uničeno. Zavarovalnice ponujajo svoje produkte na tržišču in prepričujejo potencialne zavarovance na različne načine, naj sklenejo zavarovanje. Pri tem je treba vedeti, da ni pametno sklepati zavarovanja vsevprek in brez razloga. Za enako premoženje na dveh različnih lokacijah lahko prežita različni nevarnosti. Tudi dobra ocena premoženja je izrednega pomena, da ne bi plačevali preveliko premijo, v primeru škode pa tako visoke odškodnine ne moremo prejeti, ali obratno, če bi plačevali prenizko premijo, bi v primeru uničenja premoženja prejeli le odškodnino, za katero smo plačevali premijo.

Za zavarovalnice je pomembno, da imajo kakovostna zavarovanja. Skrbno je treba izbrati zavarovanja, ki jih dejansko potrebujemo za izničenje nevarnosti, ki pretijo našemu premoženju. V primeru škode se morajo odzvati hitro in učinkovito, saj je takrat zavarovanec pod vplivom globokih čustev in takrat je mogoče zaupanje še povečati ali pa ga tudi izgubiti. Vse to pa mora biti tudi po konkurenčnih cenah, saj zavarovalnicam pogosto odštujemo precej denarja.

Večina ljudi se zaveda, da brez zavarovanja ne gre, tudi, če izvzamemo obvezna zakonsko določena zavarovanja. Za to, da do neljubih škodnih dogodkov ne bi prišlo, pa lahko zavarovanci storijo zelo veliko tudi sami. Treba je izničiti čim več dejavnikov, ki lahko povzročijo te dogodke. Nekatere je nemogoče predvideti in preprečiti, druge pa je mogoče predvideti in preprečiti. Meja med navedenim pa je pogosto zelo tanka.

LITERATURA

- Bijelić, Mile. 1998. *Zavarovanje in pozavarovanje*. Ljubljana: Art agencija za Slovenico.
- Ivanjko, Šime. 1999a. *ABC zavarovalništva s praktičnimi primeri*. Maribor: Kapital Neto.
- Ivanjko, Šime. 1999b. *Zavarovalno pravo*. Maribor: Pravna fakulteta.
- Končina, Miroslav. 1995. *Trženje osebnih in premoženjskih zavarovanj na slovenskem zavarovalnem trgu*. Ljubljana: samozaložba.
- Korošec, Maksimiljan. 1986. *Finančni vidiki izravnavanja nevarnosti v zavarovanju*. Ljubljana: Zavarovalna skupnost Triglav.
- Madura, Jeff. 2007. *Personal finance*. Boston: Pearson Education.
- Ojsteršek, Vojka. 2005. *Zavarovalništvo*. 2005. Celje: Visoka komercialna šola.
- Žnidarič, Boris. 2004. *Zavarovalništvo in varnost: zavarovalništvo kot mehanizem zagotavljanja varnosti posameznika v sodobni družbi*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.

VIRI

- Adriatic Slovenica. 2010. *Letno poročilo*. [Http://www.adriatic-slovenica.si/dms/www-adriatic-slovenica-si/letna-porocila/letno_porocilo_2009.pdf](http://www.adriatic-slovenica.si/dms/www-adriatic-slovenica-si/letna-porocila/letno_porocilo_2009.pdf) (21. 2. 2011).
- Adriatic Slovenica. 2011. *O družbi*. [Http://www.adriatic-slovenica.si/o-druzbi/o-druzbi](http://www.adriatic-slovenica.si/o-druzbi/o-druzbi) (21. 2. 2011).
- Generali zavarovalnica. 2010. *Letno poročilo 2009*. [Http://www.generali.si/fileadmin/user_upload/generali.si/letna_poro%C4%8Dila/LP_IFR_S_2009_EY_zadnja_verzija_AJPES.pdf](http://www.generali.si/fileadmin/user_upload/generali.si/letna_poro%C4%8Dila/LP_IFR_S_2009_EY_zadnja_verzija_AJPES.pdf) (4. 2. 2011).
- Generali zavarovalnica. 2011. *Predstavitev podjetja*. [Http://www.generali.si/o-podjetju/predstavitev-podjetja.html](http://www.generali.si/o-podjetju/predstavitev-podjetja.html) (4. 2. 2011).
- Grawe zavarovalnica. 2010. *Poslovni rezultati v 2009*. [Http://www.grawe.si/si/grawe_novice_544.htm](http://www.grawe.si/si/grawe_novice_544.htm) (4. 2. 2011).
- Grawe zavarovalnica. 2011. *Predstavitev podjetja*. [Http://www.grawe.si/si/grawe_slovenija.htm](http://www.grawe.si/si/grawe_slovenija.htm) (4. 2. 2011).
- Merkur zavarovalnica. 2010. *Letno poročilo 2009*. [Http://www.merkur-zav.si/cms/dokumente/1009167_46643/b917eed7/Letno%20poro%C4%8Dilo%202009-slo%20s%20podpisi%20%28CELOTNO%29.pdf](http://www.merkur-zav.si/cms/dokumente/1009167_46643/b917eed7/Letno%20poro%C4%8Dilo%202009-slo%20s%20podpisi%20%28CELOTNO%29.pdf) (4. 2. 2011).
- Merkur zavarovalnica. 2011. *O podjetju*. [Http://www.merkur-zav.si/cms/beitrag/1009162/46599](http://www.merkur-zav.si/cms/beitrag/1009162/46599) (4. 2. 2011).
- SZZ – Slovensko zavarovalno združenje. 2011. *Tržni deleži*. [Http://www.zav-zdruzenje.si/statistika_detail2.asp](http://www.zav-zdruzenje.si/statistika_detail2.asp) (4. 2. 2011).
- Zavarovalnica Maribor. 2010. *Letno poročilo Zavarovalnice Maribor, d. d., za leto 2009*. [Https://www.zav-mb.si/fileadmin/dokumenti/letna_porocila/2009/22.6.2010/LP_ZM_2009_revidirano_01.pdf](https://www.zav-mb.si/fileadmin/dokumenti/letna_porocila/2009/22.6.2010/LP_ZM_2009_revidirano_01.pdf) (4. 2. 2011).
- Zavarovalnica Maribor. 2011. *O podjetju*. [Http://www.zav-mb.si/o-podjetju/](http://www.zav-mb.si/o-podjetju/) (4. 2. 2011).

- Zavarovalnica Tilia. 2010. *Letno poročilo 2009*. [Http://www.zav-tilia.si/media/pdf/podjetje/uspeh/porocila/LP_2009.pdf](http://www.zav-tilia.si/media/pdf/podjetje/uspeh/porocila/LP_2009.pdf) (4. 2. 2011).
- Zavarovalnica Tilia. 2011. *O Zavarovalnici Tilia*. [Http://www.zav-tilia.si/si/podjetje/](http://www.zav-tilia.si/si/podjetje/) (4. 2. 2011).
- Zavarovalnica Triglav. 2010. *Letno poročilo skupine Triglav za leto 2009*. [Http://www.triglav.si/skupinatriglav/pokazi.asp?id=273](http://www.triglav.si/skupinatriglav/pokazi.asp?id=273) (4. 2. 2011).
- Zavarovalnica Triglav. 2011. *Predstavitev Zavarovalnice Triglav*. [Http://www.triglav.si/stran.asp?id=64](http://www.triglav.si/stran.asp?id=64) (4. 2. 2011).

PRILOGA

Priloga 1 Anketni vprašalnik



ANKETNI VPRAŠALNIK

Lepo pozdravljeni. Moje ime je Mitja Bremec. Sem študent Fakultete za management v Kopru. Pripravljam zaključno projektno nalogo. Izbral sem si naslov: Analiza ponudb zavarovanj premoženja fizičnih oseb. Za uspešno izvedbo naloge potrebujem tudi anketo, zato vas lepo prosil, če odgovorite na naslednja vprašanja. Anketa je anonimna in bo uporabljena izključno za namene naloge. Za sodelovanje se vam vljudno zahvaljujem.

1. Spol (obkroži):

- a. Moški
- b. Ženski

2. Starost:

- a. Pod 20 let
- b. 20–35 let
- c. 35–50 let
- d. 50–65 let
- e. Nad 65 let

3. Vaša izobrazba:

- a. Nedokončana osnovna šola
- b. Dokončana osnovna šola
- c. Poklicna ali srednja šola
- d. Dodiplomska šola
- e. Magisterij
- f. Doktorat

4. Pri kateri od naštetih zavarovalnic imate sklenjeno zavarovanje (če imate to pri več zavarovalnicah, obkrožite tisto, pri kateri jih imate največ):

- a. Zavarovalnica Triglav, d. d.
- b. Adriatic Slovenica Zavarovalna družba, d. d.
- c. Zavarovalnica Maribor, d. d.
- d. Generali zavarovalnica, d. d.
- e. Zavarovalnica Tilia, d. d.
- f. Merkur zavarovalnica, d. d.
- g. Grawe zavarovalnica, d. d.

5. Kakšna se vam zdi ponudba zavarovalnice?

- a. Zelo dobra
- b. Dobra
- c. Zadovoljiva
- d. Slaba
- e. Zelo slaba

6. Kaj vam je pri vaši zavarovalnici najbolj všeč?

- a. Konkurenčne cene
- b. Široka paleta zavarovanj
- c. Enostavna sklenitev zavarovanj
- d. Uspešna uveljavitev škod
- e. Drugo:

Priloga 1

7. Ste že kdaj uveljavljali škodo pri zavarovalnici?

- a. Da
- b. Ne

8. Kakšna se vam je zdela odškodnina?

- a. Visoka
- b. Primerna
- c. Nizka

9. Kaj bi vas prepričalo, da bi prestopili k drugi zavarovalnici?

- a. Cena
- b. Širša ponudba
- c. Višje odškodnine
- d. Drugo:

10. Kako bi ocenili pomembnost zavarovanja v današnjem življenju?

- a. Zelo pomembno
- b. Pomembno
- c. Manj pomembno
- d. Zanemarljivo

Hvala za sodelovanje.