

ZAKLJUČNA PROJEKTNA NALOGA

NATAŠA ČEBAŠEK

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

Zaključna projektna naloga

ANALIZA AVTOMOBILSKIH ZAVAROVANJ

Nataša Čebašek

Koper, 2011

Mentor: dr. Primož Dolenc

POVZETEK

V diplomskem delu sem se v prvem delu osredotočila na pravne podlage in zakone, ki urejajo področje avtomobilskih zavarovanj, in sicer predvsem na Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu in Zakon o zavarovalnicah. Omenjeni zakoni so osnova za delo v zavarovalništvu in predpogoj pri samem sklepanju avtomobilskih zavarovanj. So določila, ki se od ene do druge zavarovalnice ne spreminjajo. V drugem delu sem se osredotočila na elektronsko sklepanje zavarovalnih polic. Izkazalo se je, da je kljub moderni in sodobni tehnologiji, ki jo ponuja računalniški svet, ta del še precej nerazvit. Težave se pojavljajo tako s strani strank kot s strani zavarovalnic. Ovir je precej, zato je tudi idej o izboljšanju dokaj malo. Ena najtežje odpravljljivih ovir je ta, da stranka ne more skleniti vsega tistega, kar potrebuje. Elektronsko sklepanje zavarovalnih polic ponuja nabor mnogih prednosti, v praksi pa ni primerne rezultata. To informacijo sem pridobila s strani zavarovalnice Adriatic Slovenica, d. d. V zadnjem delu pa sem se omejila na prodajo konkretnega avtomobilskega zavarovanja in ga primerjala s konkurenco. Pomembno vlogo imajo popusti, ki jih zavarovalnice nudijo svojim zavarovancem, in določitev premijskega razreda. Ta pa je odvisen od škodnega dogajanja v zavarovalnem obdobju.

Ključne besede: zavarovalnica, zavarovalna polica, zavarovalna premija, elektronsko sklepanje, Slovenija.

SUMMARY

The thesis is the first part focused on the legal basis and laws that are completed by automobile insurance, the Law on Compulsory Insurance in Traffic Act and the Insurance Companies. These laws are the basis for work in the insurance industry itself and a prerequisite for entering into motor insurance. They are determined to be from one to another insurer does not change. In the second part, I define the electronic insurance policies. It turns out that despite the modern and advanced technology offered by the computer world, this part is quite weak. Difficulties encountered by customers and by insurance companies. Barriers, rather, it is also ideas on improving quite a bit. One of the most difficult dispensable is that the party is unable to conclude everything that needs it. Electronic insurance policies offer a set number of advantages, but in practice there is no suitable result. This information I obtained from the Insurance Adriatic Slovenica. In the last section is limited to the sale of a particular car insurance, and compare it with the competition. Important role of the discounts that insurers offer their policyholders and the determination of the premium class. This depends on the loss of developments in the insurance period.

Keywords: insurance, insurance policy, insurance premium, electronic conclude, Slovenia.

UDK: 368(043.2)

VSEBINA

1	Uvod.....	1
1.1	Oprelitev problema in teoretičnih izhodišč.....	1
1.2	Namen in cilj zaključne projektne naloge.....	1
1.3	Predvidene metode za doseganje ciljev	2
1.4	Predpostavke in omejitve zaključne projektne naloge.....	2
2	Pravne podlage	3
2.1	Zakon o obligacijskih razmerjih	3
2.2	Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu	3
2.3	Zakon o zavarovalnicah	5
2.4	Slovensko zavarovalno združenje.....	5
2.5	Agencija za zavarovalni nadzor	6
3	Predstavitev zavarovalnih pojmov	8
3.1	Zavarovalnica	8
3.2	Odškodninska obveznost	8
3.3	Zavarovalna polica.....	9
3.4	Premija	10
3.5	Zavarovalna vsota	10
3.6	Stranke zavarovalne pogodbe	11
3.7	Škodni sklad.....	11
3.8	Vrste statistik	12
4	Elektronsko sklepanje zavarovalnih polic	13
4.1	Pomen elektronskega poslovanja.....	13
4.2	Razvoj elektronskega poslovanja	14
4.3	Elektronsko zavarovalništvo.....	14
4.4	Splošni pogodbeni pogoji	15
4.5	Prednosti in slabosti elektronskega sklepanja zavarovalnih polic	15
4.6	Načini urejanja zavarovalnih poslov.....	16
4.7	Elektronsko podpisovanje.....	17
4.8	Plačilo premije	18
4.9	Obiskanost spletnih zavarovalnic	18
4.10	Online sklenitev police	19
4.11	E-sklepanje v Sloveniji	23
4.12	Uvedba organizacijske zgradbe spletnega trženja zavarovalnih polic.....	25
4.13	Varstvo elektronskih in osebnih podatkov	26

5	Primerjava ponudb zavarovalnc	28
5.1	Primer: Zavarovalnica Triglav, d. d.....	29
5.2	Primer: Adriatic Slovenica, d. d.	31
5.3	Primer: Zavarovalnica Tilia, d. d.....	33
5.4	Primer: Zavarovalnica Maribor, d. d.	35
5.5	Primer: Generali Zavarovalnica, d. d.....	37
6	Zaključek	41
	Literatura.....	43

PONAZORILA

Tabela 1: Opcije sklepanja avtomobilskih zavarovanj prek interneta.....	24
Tabela 2: Sklenitev avtomobilskega zavarovanja – Zavarovalnica Triglav (v EUR).....	29
Tabela 3: Lestvica popustov.....	30
Tabela 4: Sklenitev avtomobilskega zavarovanja – Adriatic Slovenica (v EUR).....	31
Tabela 5: Novi paketi in paketni popusti	34
Tabela 6: Sklenitev avtomobilskega zavarovanja – Zavarovalnica Tilia (v EUR)	35
Tabela 7: Sklenitev avtomobilskega zavarovanja – Zavarovalnica Maribor (v EUR)	36
Tabela 8: Sklenitev avtomobilskega zavarovanja – Generali Zavarovalnica (v EUR).....	39
Tabela 9: Ponudba zavarovanj AO in AO+	40
Slika 1: Načini urejanja zavarovalnih poslov	16
Slika 2: Obiskanost spletnih mest zavarovalnic	18
Slika 3: Primer sklenitve police prek online povezave zavarovalnice Adriatic Slovenica .	21
Slika 4: Primer obnove police ali pridobitev informativnega izračuna Zavarovalnice Triglav, d. d.	22
Slika 5: Organizacijska zgradba spletnega trženja	25

1 UVOD

1.1 Opredelitev problema in teoretičnih izhodišč

Avtomobilsko zavarovanje delimo na dve veliki skupini; prva je zavarovanje avtomobilske odgovornosti in kasko zavarovanje. Vse to opredeljuje Zakon o obveznem zavarovanju v prometu. Tako po kritju kot tudi cenovno se ti dve skupini zelo razlikujeta. Seveda pa je višina zavarovalne premije odvisna od povečane ali zmanjšane nevarnosti. Poleg prej omenjenega obveznega in kasko zavarovanja pa zavarovalnica trži še kombinacije delnega kaska in pa ostalih produktov, kot so asistenca, pravna pomoč, nezgodno zavarovanje. Prav tako pomemben je škodni sklad, ustanovljen pri Slovenskem zavarovalnem združenju v Ljubljani, saj obstaja dilema, kaj se zgodi v primeru nastanka škode nezavarovanega vozila.

Pred leti so večino zavarovalnih poslov sklenili zavarovalni zastopniki na terenu. Danes pa temu ni več povsem tako. Stranke imajo na možnost skleniti polico na različnih mestih, kot je pri prodajalcih vozil, na sedežu zavarovalnice ali v zavarovalnih agencijah. Novejša tržna pot, ki zahteva visoko podprt informacijski sistem, pa je elektronsko sklepanje polic. Ta sistem predstavlja tako prednosti kot slabosti. Gre za neizkoriščeno možnost pridobivanja strank in zniževanja stroškov. Veliko število uporabnikov brskajo po spletu in iščejo najugodnejšo ponudbo. Majhen del se jih odloči za sklenitev police, večina pa si želi pridobiti informativni izračun in primerjavo produktov. Za samo zavarovalnico pa je vzpostavitev primerne tehnologije velika naložba in velik strošek, kasneje pa velik prihranek v primerjavi s klasičnimi načini sklepanja. Bistvenega pomena za stranko pa je dejstvo, da lahko sklene isto polico in z istimi popusti in ugodnostmi, kot na sedežu, brez gneče in časovne omejitve. Prednost predstavlja tudi za tiste stranke, ki težje kupujejo zaradi različnih vzrokov (invalidnost, bolezen). Velik problem pa predstavlja dejstvo, da je kljub precejšnjimi prednostmi način sklepanja preko interneta v Sloveniji precej nepoznan in zato tudi v praksi premalo uporabljen. V tem delu prihaja do težav s podatki, ker niti zavarovalnice kot take, nimajo dovolj primernih podatkov, da bi tak način sklepanja sploh lahko vzpostavili. Vse skupaj bolj poteka na podlagi teorije.

1.2 Namen in cilj zaključne projektne naloge

Osnovni namen je predstaviti različne oblike avtomobilskih zavarovanj. Poleg tega je namen preučiti različne ponudbe posameznih zavarovalnih hiš in izpostaviti način, kako te ponudbe med seboj primerjati. To je skoraj nemogoče, saj ima vsaka izmed zavarovalnic določene specifikacije, ki niso oziroma so težko primerljive. Zavarovalne hiše ponujajo paketna zavarovanja, različne popuste, kjer pa lahko pride do nejasnosti.

Predstavila bom modernejšo obliko poslovanja, to je e-sklepanje zavarovalnih polic. V povezavi s tem, pa še uporabnost interneta, pregled informativnih izračunov in primerjavo različnih ponudb. Vse to je, za uporabnika, bolj dostopno, pregledno in hitro.

1.3 Predvidene metode za doseganje ciljev

Za verodostojnost rezultatov je bistvenega pomena izbira ustrezne metodologije preučevanja in raziskovanja. Pri analitični metodi gre za razčlenjevanje celote na posamezne dele.

Avtomobilsko zavarovanje bom analizirala s pomočjo razčlenitve zavarovalnih vrst, kot so: zavarovanje avtomobilske odgovornosti, zavarovanje voznika za škodo v primeru telesnih poškodb in ostalih kombinacij, ki zmanjšujejo verjetnost koriščenja polnega kaska in ostalih produktov.

Preučila bom ponudbe različnih zavarovalnic, kjer se bom opredelila na določen tip vozila, namena uporabe in določitev premijskega razreda. Izhajala bom iz obveznega zavarovanja in na podlagi tega določila tudi razred za kasko zavarovanje in ostalih možnih delnih kritij.

Pri pisanju zaključne projektne naloge, mi bodo v pomoč podatki o ponudbah zavarovalnic s strani Zavarovalne agencije, v kateri sem zaposlena tudi sama, podatki Agencije za zavarovalni nadzor in podatki Slovenskega zavarovalnega združenja.

Z metodo deskripcije, pa bom opisala pojme elektronskega poslovanja s področja zavarovalnih poslov, podpisovanja pogodb, verodostojnost oziroma veljavnost pogodb za tak način sklepanja v Sloveniji ...

1.4 Predpostavke in omejitve zaključne projektne naloge

Omejitve pri moji zaključni projektni nalogi bodo skopi podatki glede elektronskega sklepanja zavarovalnih polic, saj je to področje precej slabo razvito, informacijsko podprto in premalo poznano.

Predpostavljam, da je način sklepanja zavarovalnih polic preko interneta v primerjavi z drugimi načini, kot so sklenitev preko zastopnikov ali svetovalcev v zavarovalnih agencijah, manj primeren. Osebni stik s stranko predstavlja večjo mero zaupanja in ponuja možnost takojšnje pomoči v primeru nastanka škodnega dogodka.

Različne ponudbe je zelo težko primerjati, saj ima vsaka zavarovalnica različne pogoje, kar predstavlja dodatno omejitev. Zato se bom osredotočila na analizo zavarovalnih polic pri petih zavarovalnicah.

2 PRAVNE PODLAGE

2.1 Zakon o obligacijskih razmerjih

Temeljno načelo obligacijskega razmerja je načelo vestnosti in poštenja. To pomeni, da morajo udeleženci pri sklepanju obligacijskih razmerij, izvrševanju pravic in izpolnjevanju teh razmerij upoštevati načelo vestnosti in poštenja ter da morajo v prometu ravnati v skladu z dobrimi poslovnimi običaji. Svoje obveznosti morajo udeleženci izpolnjevati s skrbnostjo – po načelu skrbnosti dobrega gospodarja. Prav tako je skrbnost pomembna pri izpolnjevanju svoje poklicne dejavnosti. Vsak se je dolžan vzdržati ravnanja, s katerim bi drugemu utegnil povzročiti škodo (Zakon o obligacijskih razmerjih s stvarnim kazalom 2001).

897. člen navaja, da se z zavarovalno pogodbo sklenitelj zavarovanja (zavarovalec) zavezuje, da bo po načelih vzajemnosti in solidarnosti združeval določen znesek v zavarovalni skupnosti oziroma rizični skupnosti (zavarovalnica), ta pa se zavezuje, da bo, če se zgodi dogodek, ki pomeni zavarovalni primer, izplačala zavarovancu ali nekemu tretjemu odškodnino oziroma dogovorjeno vsoto ali da bo storila kaj drugega (Ilešič 2001, 317).

Za zavarovalni primer se šteje dogodek, za katerega se sklene zavarovanje, in mora biti bodoč, negotov in neodvisen od izključne volje pogodbenikov.

Zavarovalna pogodba pa je nična, če je tedaj, ko je bila sklenjena, zavarovalni primer že nastal, če je bil že v nastajanju ali je bilo gotovo, da bo nastal, ali če je tedaj že prenehala možnost, da bi nastal (Ilešič 2001, 317–318).

2.2 Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu

Ta zakon ureja naslednja obvezna zavarovanja v prometu (Ristin 1995):

- zavarovanje potnikov v javnem prometu proti posledicam nesreče, razen potnikov v zračnem prometu;
- zavarovanje lastnika vozila proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam (zavarovanje avtomobilske odgovornosti);
- zavarovanje lastnika čolna proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam;
- zavarovanje lastnika zrakoplova proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam, potnikom, prtljagi in tovoru.

Teorija razvršča zavarovanja po dveh merilih: po načinu nastanka zavarovanja (obvezna in prostovoljna) in po predmetu zavarovanja (osebna in premoženjska).

Prisilno (obvezno) zavarovanje je zavarovanje, ki izključuje bodisi svobodno odločitev zavarovalnega kandidata ali celo njegovo odločitev samo, in sicer takoj, ko nastane

posamezno predpisano gospodarsko ali pravno dejstvo. Če je izključena svobodna odločitev, gre za deklarativno prisilno zavarovanje (npr.: zavarovanje avtomobilske odgovornosti, v nadaljevanju AO), če pa je izključena odločitev sama, govorimo o konstitutivnem prisilnem zavarovanju (npr.: nezgodno zavarovanje potnikov v javnem prometu). Zakonodajalec predpiše zavarovanje kot obvezno, ko gre za zaščito pred rizikom, ki ogroža tretjo osebo ali premoženje, ali ko gre za riziko, ki pomeni splošno nevarnost.

Na območju Republike Slovenije je zavarovanje v prometu obvezno od leta 1965 (Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu, v nadaljevanju ZOZP) (Korbar, Ristin in Simoniti 2008).

Sprejetje koncepta obveznih zavarovanj, ki niso socialna zavarovanja, vedno pomeni socializacijo rizika (nevarnosti). Pri ZOZP gre torej za namen zakonodajalca poskrbeti za oškodovance kot tretje osebe in potnike v javnem prometu.

Seveda pa je namen zakona tudi zaščititi zavarovanca (povzročitelja škode ali lastnika javnega prevoznega sredstva) ali njegovo premoženje, da se le-to ne bi zmanjšalo, ker mora plačati odškodnino. Drugo pomembno načelo ZOZP je načelo omejenih zavarovalnih vsot. To pomeni, da zavarovalnica ali Slovensko zavarovalno združenje (v nadaljevanju SZZ) ne odgovarjata za vsako škodo zavarovanca, temveč odgovarjata le do z ZOZP predpisanih ali s pogodbo dogovorjenih zavarovalnih vsot. Ker gre za obvezna zavarovanja in ker ZOZP celo predpisuje nekatere bistvene sestavine zavarovalne pogodbe ter ker je treba pred registracijo vozila pokazati listino o zavarovanju, velja po ZOZP tudi načelo državne intervencije ali kontrole (Korbar, Ristin in Simoniti 2008, 20–23).

Republika Slovenija je morala najpozneje z dnem, ko je postala polnopravna članica EU (1. maja 2004), obvezna zavarovanja v prometu povsem uskladiti z direktivami, ki urejajo premoženjska zavarovanja, področje zavarovanja avtomobilske odgovornosti (v nadaljevanju AO) pa tudi z direktivami o zavarovanju AO. Temelje določbe o prostem opravljanju zavarovalnih poslov (prek podružnic ali neposredno) zavarovalnic drugih držav članic zajema že Zakon o zavarovalnicah (v nadaljevanju ZZavar, Ur. l. RS, št. 13/2000) v 93. in 94. členu. Ker je pri zavarovanju AO izrazito poudarjeno varstvo oškodovancev, direktiva določa obvezno članstvo v biroju zelene karte in škodnem skladu, skladno s tem pa ju mora zavarovalnica, ki v drugi državi članici prosto opravlja zavarovalne posle zavarovanja AO, obvezno financirati. Le tako lahko sistem zelene karte deluje pravilno in nacionalni zavarovalni biroji jamčijo za obveznosti svojih članic na eni strani ter za delovanje škodnih skladov na drugi strani; biro zelene karte in škodni sklad se vselej financirata iz zbrane premije zavarovanja AO v posamezni državi članici. Oškodovancem mora biti namreč zagotovljena enaka možnost uveljavljanja povračila škode, kot jo imajo oškodovanci v primerih, ko gre za obveznost odgovornostne zavarovalnice s sedežem v Sloveniji (Korbar, Ristin in Simoniti 2008, 26–27).

Zavarovanje AO je v EU zelo pomembno: pomembno je tako za voznike, ki imajo ob nemotenem prehajanju državnih meja kot potencialni povzročitelji prometne nesreče v vsaki državi ustrezno zavarovalno kritje, za oškodovance, katerim mora biti vselej zagotovljena pravica do povračila škode, ki jo utrpijo, ne glede na različne okoliščine glede kraja prometne nesreče, odgovornega voznika in njegovega vozila (nezavarovano vozilo, tehnična neustreznost vozila, zavarovanje, sklenjeno pri tuji zavarovalnici). AO zavarovanje je prav tako pomembno tudi za zavarovalnice, saj zavzema pomemben delež v zavarovalnem portfelju premoženjskih zavarovanj (Korbar, Ristin in Simoniti 2008, 28).

2.3 Zakon o zavarovalnicah

Ta zakon ureja temeljna vprašanja v zvezi z ustanavljanjem, poslovanjem, nadzorom in prenehanjem zavarovalnic. Uporablja se za zavarovalnice, ki opravljajo zavarovalne, pozavarovalne in druge zavarovalne posle ter imajo sedež v Republiki Sloveniji.

Posamezni pojmi imajo po tem zakonu naslednji pomen (Mežnar et al. 1996, 16–17 in 20–21):

- *zavarovalni posli*: sklepanje in izvajanje pogodb o premoženjskem in osebnem zavarovanju, pogodbe o sozavarovanju ter posli pri izvajanju ukrepov za preprečevanje in odpravljanje nevarnosti, ki ogrožajo zavarovano premoženje in osebe;
- *pozavarovanje oziroma pozavarovalni posli*: zavarovanje presežkov iznad stopnje lastnega izravnavanja nevarnosti ene zavarovalnice pri drugi zavarovalnici;
- *drugi zavarovalni posli*: posredovanje in zastopanje pri zavarovanju, snemanju rizikov, obravnavanju škod, finančne ter druge storitve v zvezi z zavarovalnimi in podzavarovalnimi posli.

Zakon določa, da je obvezno zavarovanje mogoče uveljaviti s posebnim zakonom. Tako so z ZOZP urejena naslednja zavarovanja, kot je zavarovanje potnikov proti posledicam prometne nesreče in zavarovanje lastnika motornega vozila proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam (Mežnar et al. 1996, 25).

Poleg obveznega zavarovanja pa Zakon o zavarovalnicah uvede prostovoljno zavarovanje, ki je po zakonu prostovoljno. V tržnem sistemu gospodarstva in v okolju zasebne lastnine je zavarovanje premoženja in oseb prostovoljno. Načelo prostovoljnega zavarovanja pomeni, da vsak imetnik določene pravice prostovoljno odloča, ali bo sklenil zavarovanje, v kakšnem obsegu ter zoper kakšne rizike (Mežnar et al. 1996, 23–25).

2.4 Slovensko zavarovalno združenje

Slovensko zavarovalno združenje je gospodarsko interesno združenje slovenskih zavarovalnic. Ustanovljeno je bilo leta 1992. Dejavnost združenja in temeljni cilji so določeni

v statutu. Članice združenja so zavarovalnice, ki se ukvarjajo s pogodbenimi zavarovanji in so registrirane v Republiki Sloveniji. Slovensko zavarovalno združenje daje soglasje za opravljanje zavarovalnih poslov, organizira izobraževanje za zavarovalne zastopnike in posrednike in jim podeljuje ustrezna potrdila, rešuje določene odškodninske zahtevke, zbira, obdeluje in objavlja skupne statistične podatke o zavarovalni dejavnosti. Naloge izvaja dvanajstčlanska strokovna služba na podlagi sklepov stalnih odborov, komisij in sekcij ter organov združenja, kot so skupščina, svet in direktor.

Med najpomembnejše naloge Slovenskega zavarovalnega združenja sodi izpolnjevanje obveznosti iz mednarodnih pogodb in sporazumov, ki se nanašajo na vprašanja zavarovalstva in niso v pristojnosti države (npr.: Londonski sporazum). Tak sporazum se med nacionalnimi biroji nanaša na t. i. zeleno karto. Gre za mednarodno listino o zavarovanju motornih vozil proti odgovornosti za škodo tretjim osebam v domačem ali tujem prometu. Biro zelene karte je samostojna organizacijska enota združenja z lastnim organom upravljanja, z lastno strokovno službo in vodjem strokovne službe.

Članstvo v združenju je prostovoljno in se od ustanovitve nenehno povečuje. Trenutno šteje 16 članic. Z namenom razvoja poslovanja, strokovnega opravljanja zavarovalnih poslov in profesionalnega ravnanja so zavarovalnice leta 1999 sprejele zavarovalni kodeks. Z njim so se obvezale spoštovati načela trga, tržne konkurence na lojalnih in korektnih temeljih, ekonomike zavarovanja in poslovne morale, s ciljem nuditi stranki kvalitetno zavarovalno zaščito (Slovensko zavarovalno združenje b. l.).

2.5 Agencija za zavarovalni nadzor

Agencija za zavarovalni nadzor je bila ustanovljena na podlagi Zakona o zavarovalništvu ter je pričela s svojim delom 1. junija 2000, ko je Vlada Republike Slovenije imenovala strokovni svet in direktorja Agencije. Cilj državne nadzorne institucije na področju zavarovalništva je zmanjševanje in odpravljanje nepravilnosti v zavarovanju, varovanje interesov zavarovalcev in omogočanje delovanja zavarovalnega gospodarstva ter pozitivnega vplivanja na celotno gospodarstvo.

Agencija za zavarovalni nadzor je pravna oseba, ki je pri izvrševanju svojih nalog in pristojnosti samostojna in neodvisna, vendar je za svoje delo odgovorna Državnemu zboru.

Agencija za zavarovalni nadzor ima poslovnik, ki določa podrobnejšo notranjo organizacijo in njeno poslovanje. Nadzor nad zakonitostjo, namembnostjo, gospodarno in učinkovito rabo sredstev Agencije za zavarovalni nadzor opravlja Računovodsko sodišče.

Nadzor nad zavarovalnim trgom torej izvaja Agencija za zavarovalni nadzor. Nadzor izvaja tudi nad zavarovalnicami, zavarovalnimi agencijami, zavarovalnimi zastopniki in

zavarovalnimi posredniki, pa tudi nad zavarovalnimi posredniškimi družbami. Agencija je pristojna tudi za nadzor nad pravnimi osebami, povezanimi z zavarovalnico.

Naloge Agencije za zavarovalni nadzor lahko razvrstimo na pet osnovnih področij (Agencija za zavarovalni nadzor b. l.):

- *izdaja dovoljenj, soglasij, mnenj, odločb in odredb* zavarovalnicam, zavarovalno zastopniškim družbam, zavarovalno posredniškimi družbam, zavarovalnim zastopnikom in posrednikom, bankam za opravljanje storitev zavarovalnega posredovanja, Slovenskemu zavarovalnemu združenju in zavarovalnicam v zavarovalniški skupini;
- *spremljanje, zbiranje in preverjanje poročil in obvestil* zavarovalnic in drugih oseb, ki so po določbah Zakona o zavarovalništvu oziroma drugih zakonov dolžne poročati Agenciji za zavarovalni nadzor;
- *opravljanje pregledov poslovanja* zavarovalnic in pokojninskih družb;
- *izrekanje ukrepov* nadzora po Zakonu o zavarovalništvu;
- *priprava in izdaja podzakonskih predpisov* na podlagi Zakona o zavarovalništvu.

3 PREDSTAVITEV ZAVAROVALNIH POJMOV

3.1 Zavarovalnica

Zavarovalnica je pravna oseba, ki na trgu samostojno opravlja dejavnost zavarovanja oseb in premoženja oziroma pozavarovanja kot svojo izključno dejavnost ter nastopa v pravnoorganizacijski obliki po Zakonu o zavarovalnicah (Mežnar in Pavliha 1996, 50).

Zavarovalnica je generični pojem za zavarovalno družbo, bodisi da je organizirana kot zavarovalna delniška družba ali pa družba za vzajemno zavarovanje, ki opravlja zavarovalne posle kot svojo dejavnost. Zavarovalnica opravlja zavarovalne posle prek svojega podjetja (Mežnar et al. 1996, 21–22).

Za zavarovalnico je bistveno, da ima status pravne osebe in da samostojno opravlja dejavnost zavarovanja oseb in premoženja. Zakon predpisuje samo dve organizacijski obliki zavarovalnice, to je delniško družbo in družbo za vzajemno zavarovanje. Pojem »zavarovalnica« se v slovenskem pravu uporablja za družbe, ki se ukvarjajo z zavarovalnimi posli in so registrirane v Republiki Sloveniji (Mežnar et al. 1996, 22).

Za opravljanje zavarovalnih poslov je treba pridobiti dovoljenje nadzornega organa. Prošnji za izdajo dovoljenja je treba priložiti poslovni načrt, statut in podatke o zagovitvi zneska osnovnega kapitala (Mežnar in Pavliha 1996, 52).

3.2 Odškodninska obveznost

Bistvo odškodninske obveznosti je obveznost stranke, da poravnava škodo, za katero je odgovorna. O zavarovalnem primeru pa govorimo, kadar so dani temeljni pogoji odškodninske odgovornosti, to je:

- nedopustno ravnanje,
- nastala škoda,
- obstoj vzročne zveze med nedopustnim ravnanjem in nastalo škodo,
- odgovornost povzročitelja.

Odgovornost povzročitelja lahko delimo na dve vrsti odgovornosti, in sicer krivdno odgovornost in objektivno odgovornost (odgovornost za škodo, povzročeno od nevarne stvari) (Slovensko zavarovalno združenje 2008a, 2.4-6).

Pravice do odškodnine iz zavarovanja avtomobilske odgovornosti pa nimajo (Ristin 1995, 92):

- voznik vozila, s katerim je bila povzročena škoda,

- sklenitelj zavarovanja, lastnik, solastnik in skupni lastnik vozila, s katerim je bila povzročena škoda, in sicer za škodo na stvareh.

3.3 Zavarovalna polica

Zavarovalna polica je pisno dokazilo o sklenjenem zavarovanju. To pomeni, da je zavarovalna pogodba sklenjena v pisni obliki in da način sklepanja, ki ga poznamo kot molče sklenjeno zavarovalno pogodbo, pri teh zavarovanjih ne pride v poštev. Prav tako so tudi zavarovalni pogoji za zavarovanje AO posebej določeni in veljajo le v pisni obliki.

V kolikor zavarovalnica pogojev ne izroči skupaj s polico, pomeni, da se zavarovalnica ne more sklicevati na izključitve ali izgubo pravic.

Iz zavarovalne police lahko razberemo, kakšna je vsebina zavarovanja. Skladno s 3. členom Obligacijskega zakonika (v nadaljevanju OZ, Ur. l. RS, št. 97/07) lahko voznik dokazuje, da ima sklenjeno ustrezno zavarovanje tudi drugače, to je s potrdilom o sklenjenem zavarovanju. To izhaja tudi iz 926. člena OZ, ki v drugem odstavku določa, da sme zavarovalno polico začasno nadomeščati potrdilo o kritju, v katerem so vpisane vse bistvene sestavine zavarovalne pogodbe (Korbar, Ristin in Simoniti 2008, 53).

Na polici morajo biti navedeni naslednji podatki:

- podatki o pogodbenih strankah (zavarovalec, sklenitelj, zavarovalni zastopnik),
- zavarovana stvar ali zavarovana oseba (predmet zavarovanja),
- nevarnost (riziko), ki jo zajema zavarovanje,
- trajanje zavarovanja in doba kritja,
- zavarovalna vsota,
- višina zavarovalne premije,
- dan, ko je bila polica izdana,
- podpis pogodbenih strank.

V večini primerov polica zajema tudi dogovor o plačilu zavarovalne premije, lahko pa je ta dogovor pripravljen kot posebna listina in skupaj z že navedenimi sestavinami sestavlja zavarovalno pogodbo.

Vrste zavarovalnih polic (Slovensko zavarovalno združenje 2008, 7):

- individualne police namenjene zavarovanju ene osebe,
- kolektivne za zavarovanje več oseb,
- posamične za zavarovanje ene stvari,
- generalne ali splošne police za več razmerij, s katerim se nadomesti izdajanje številnih posamičnih polic.

Prenehanje zavarovalnih pogodb zaradi (Slovensko zavarovalno združenje 2008, 8):

- poteka,
- ničnosti,
- razveljavitve in razdrtja kot posledice odpovedi zavarovalne pogodbe,
- zavarovalnega primera (škodni dogodek),
- uničenja predmeta zavarovanja.

3.4 Premija

Premija je denarni znesek, ki ga zavarovanec plača zavarovalnici za prevzeti riziko. Višina premije se določa s pomočjo statističnega proučevanja in matematičnih izračunov o verjetnosti in pogostosti škod. Na tak način izračunani premiji pravimo neto ali tehnična premija. Ta pa z dodatki za režijske stroške, to je t. i. stroškovni del, davke, takse in druge dajatve zavarovalnice tvori premijo, ki jo plača zavarovanec na podlagi sklenjene zavarovalne pogodbe (Slovensko zavarovalno združenje 2008b, 2.1-3).

3.5 Zavarovalna vsota

Obveznost zavarovalnice je omejena z zakonsko predpisano zavarovalno vsoto, ki je veljavna na dan škodnega dogodka, razen če ni z zavarovalno pogodbo dogovorjena višja zavarovalna vsota. Predpiše jih Ministrstvo za finance Republike Slovenije.

Zavarovanec ima možnost izbire večkratnika zavarovalne vsote. Le-te se spreminjajo zaradi uskladitve z evropsko zakonodajo s področja zavarovanja AO. Trenutno veljajo naslednje zakonsko določene zavarovalne vsote:

- zavarovalna vsota (AO) za osebe znaša 3.700.000 EUR in za stvari znaša 750.000 EUR,
- zavarovalna vsota za voznika za škodo v primeru telesnih poškodb (v nadaljevanju AO+) pa znaša 51.000 EUR.

Ločimo zavarovalne vsote za *osebno škodo*, to pomeni za škodo zaradi smrti, telesne poškodbe in prizadetega zdravja, ki izvira iz posameznega škodnega dogodka ne glede na število oškodovancev, ter zavarovalno vsoto za *stvarno škodo*, to je za škodo zaradi uničenja ali poškodovanja stvari, ki izvira iz posameznega škodnega dogodka ne glede na število oškodovancev. Zavarovalne vsote se torej razlikujejo, ali gre za osebno ali stvarno škodo.

Za vse vrste motornih vozil po novem veljajo enake zavarovalne vsote. Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu pa določa način valoriziranih zavarovalnih vsot, in sicer z namenom ohranjanja realne vrednosti zavarovalnega kritja (Korbar, Ristin in Simoniti 2008, 133–135).

Problem valorizacije plačil zavarovalnice je obveznost plačila škode zavarovancu po nominalni vrednosti. To nastane v primerih, ko se odškodnina zaradi sojenja izplača v dveh

ali več delih in je treba del že plačane odškodnine odšteti od tiste, ki jo sodišče odmeri na dan sojenja (Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu) (Korbar, Ristin in Simoniti 2008, 134–135).

3.6 Stranke zavarovalne pogodbe

Zavarovalna pogodba je sklenjena, ko se zedinita stranki o njenih bistvenih sestavinah. Gre za vprašanje volje pogodbenih strank.

Zavarovalec ali sklenitelj zavarovanja je tista oseba, ki sklene zavarovalno pogodbo in plača premijo.

Zavarovanec je oseba, katere premoženjski interes je zavarovan. Največkrat je zavarovanec in zavarovalec ena in ista oseba. Izjemoma pride do razlike pri zavarovalnih policah, sklenjenih v dobrobit lizing hiš, kjer bi v primeru nastanka škodnega primera zavarovalnica izplačala odškodnino zavarovancu.

Upravičenec je oseba, ki ji zavarovalnica izplača odškodnino.

Stranke zavarovalne pogodbe pa morajo biti poslovno sposobne, da lahko izrazijo svojo voljo. Meja poslovne sposobnosti je otrok po 15. letu starosti. Človek načelno dobi popolno poslovno sposobnost z 18. letom starosti. Gre za možnost nastopanja v pravnih poslih.

Oškodovanec pa pomeni osebo, ki je upravičena zahtevati odškodnino za izgubo ali poškodbo, ki jih je povzročilo vozilo (Slovensko zavarovalno združenje 2008c, 1.10-8–1.10-9).

3.7 Škodni sklad

Gre za plačilo škod, ki jih oškodovancem povzročijo vozniki neznanih ali nezavarovanih vozil. Prav tako je iz škodnega sklada krita škoda potnikom v javnem prometu zaradi posledic nesreče, ki jo utrpijo, če lastnik javnega prometnega sredstva ni sklenil zavarovalne pogodbe. Zato se pri Združenju ustanovi škodni sklad. Odškodnina se izplača tudi v primeru, ko je bil uveden stečajni postopek nad zavarovalnico, ki je dolžna plačati odškodnino. Za škodni sklad plačujejo vse zavarovalnice prispevek, ki pa je sorazmeren njenemu deležu v prejšnjem letu sklenjenih zavarovanj. V primeru nastanka škode nezavarovanega ali neznanega vozila je kritje Združenja omejeno na najnižjo zavarovalno vsoto na dan škodnega dogodka. Tudi za oškodovance, ki so kriti po določbi 39. člena ZOZP, velja, da ni pomembno, ali so državljani Republike Slovenije (Korbar, Ristin in Simoniti 2008, 195–197).

3.8 Vrste statistik

Obdelava statističnih podatkov se izvede za različne potrebe in namene uporabnikov. Potrebna je za različno časovno in objektno opazovanje količin podatkov. Ti standardi opazujejo veliko količino podatkov o zavarovalnih pogodbah ali zavarovanjih, sklenjenih v določenem obdobju, zavarovalnih primerih, rešenih ali prijavljenih v nekem obdobju.

Pri določanju *števila zavarovalnih pogodb* delimo le-te na tiste pogodbe, ki so bile *sklenjene z novo oziroma nadomeščeno zavarovalno pogodbo*, in na tiste, ki so obnovljene s plačilom.

Še nekaj zavarovalno-statističnih pojmov (Slovensko zavarovalno združenje 2008, 7–12):

- število poteklih zavarovanj (pogodbe, ki so potekle v skladu z zavarovalnimi pogoji),
- število ničnih zavarovanj (pogodbe, odpravljene z razlogom),
- število razveljavljenih zavarovalnih pogodb,
- število zavarovalnih pogodb, ki so nehale veljati zaradi zavarovalnega primera ali zaradi uničenja stvari,
- število tistih zavarovalnih pogodb, ki so bile na zadnji dan opazovanega obdobja še veljavne,
- število zavarovanj na ravni določene zavarovalne vsote,
- število dodatnih zavarovanj,
- število prijavljenih in število rešenih škod ...

4 ELEKTRONSKO SKLEPANJE ZAVAROVALNIH POLIC

4.1 Pomen elektronskega poslovanja

Elektronsko poslovanje oziroma e-poslovanje pomeni sklepanje elektronskih poslov. Gre za prenos podatkov v obliki besedila, glasu in slike prek ustreznega informacijsko podprtega sistema.

Ključne tehnološke sestavine vsakega elektronskega sistema so: računalnik, programska rešitev (aplikacija) in komunikacija. Tem sestavinam pa je treba dodati še primerno organizacijo poslovanja. Oboje skupaj lahko podpira poslovni sistem.

Elektronsko poslovanja sestavlja naslednje sestavine:

- *način dela* – elektronsko izmenjevanje podatkov (samodejne transakcije, informacijski tokovi) ...;
- *vsebine poslovanja* – so skoraj neomejene: blago, storitve, plačevanje, predprodajne aktivnosti, delovanje državnih organov ...;
- *tri skupine udeležencev* – so podjetja, državne oziroma javne službe in posamezniki (potrošniki). Poslovanje poteka znotraj teh skupin.

Opaznejše postaja poslovanje med posamezniki. Njegov glavni spodbujevalec je internet s svojimi neomejenimi zmožnostmi.

Po mnenju Evropske komisije je elektronsko poslovanje katerakoli oblika poslovne transakcije, kjer stranka nastopa elektronsko, brez pošiljanj »telesnih« sporočil. To je način poslovanja, ki je v kratkem povzročil veliko sprememb, predvsem na strukturah podjetij. Leta stremijo k temu, da bi izboljšala svojo učinkovitost, in sicer tako s strani podjetja samega kot s strani strank (Toplišek 1998, 3–4).

Značilnosti takega poslovanja so predvsem: globalizacija (geografskih meja ni več), prilagodljivost (prilagajanje spremembam na trgu) in hitrost (ki je nekajkrat večja od klasičnega poslovanja) (E-uspeh b. 1.).

Razlogi za uvedbo elektronskega poslovanja so v prinašanju neposrednih koristi tako podjetjem kot udeležencem, in sicer v obliki (Groznik, Lindič in Trkman 2009, 2–3):

- zniževanja stroškov poslovanja,
- zniževanja obsega zalog,
- skrajševanja poslovnega cikla,
- zviševanja kakovosti proizvodov in storitev.

4.2 Razvoj elektronskega poslovanja

Pošiljanje elektronskih naročil, faktur in različne dokumentacije v elektronski obliki se je začelo že v 60. letih prejšnjega stoletja. Obstaja tudi dokaj enostavna definicija elektronskega poslovanja, to je izmenjava informacij prek omrežij s pomočjo računalniške izmenjave podatkov in podobnih tehnologij. S strani računalniške izmenjave podatkov (RIP) pa gre za standardizirane oblike izmenjave poslovnih informacij.

Z uporabo tehnologij interneta se je odprl popolnoma nov svet poslovanja. Pomemben preobrat se je zgodil v začetku devetdesetih let, ko je bila omogočena uporaba tovrstnega poslovanja širši javnosti in ne le ozkemu krogu uporabnikov. Ta preobrat so povzročili trije elementi:

- internet se je odprl za javnost,
- vzpostavitev hiperpovezljivega svetovnega spleta,
- vzpostavitev grafičnega brskalnika Mosaic.

V preteklosti je elektronska izmenjava podatkov predstavljala velike finančne naložbe in je bila za mnoga srednja in mala podjetja praktično nedosegljiva. S prihodom interneta pa je tak način poslovanja postal dostopen tudi manjšim podjetjem. To pa je povzročilo razcvet elektronskega poslovanja. Tako podjetja med seboj komunicirajo prek omrežij, namenjenih samo podjetjem (Intranet), javnih omrežij (Internet) in omrežij, namenjenih tako podjetjem kot tudi poslovnim partnerjem (Ekstranet) (Šašek 2008, 5).

V Sloveniji tako poslovanje še ni razvito, saj se zavarovalnice bojujejo s tehnologijo, ki je že zastarela in tako ne omogoča uporabniku primerne uporabe. Zavarovalnice vlagajo predvsem v ekipo terenskih zavarovalnih agentov. Ti stranke obiskujejo na domovih in jim ponudijo še kakšno drugo obliko zavarovanja in predstavijo novosti. Internet predstavlja za zavarovance oviro, kar se tiče osebnega pristopa, prednost pa je v tem, da bi jim le-ta ponudil le tisto, kar želijo.

4.3 Elektronsko zavarovalništvo

Sklepanje zavarovalnih pogodb je dokaj formularno, to je s pomočjo vnaprej pripravljenih obrazcev in splošnih pogojev. Govorimo o idealnem okolju za razvoj elektronskega načina dela. Kadar je sklenitev zavarovanja eden izmed poslovnih dogodkov v verigi (naročilo, plačilo), se z zavarovanjem dogaja tako, kot z drugimi posameznimi deli poslovanja – elektronsko izvedene operacije pritiskajo na neelektronske, ki s svojo počasnostjo ovirajo druge operacije oziroma dogodke (Toplišek 1998, 20).

4.4 Splošni pogodbeni pogoji

Zanje večinoma veljajo enaka pravila kot pri papirnem poslovanju, le da je vprašanje, kako nekatere zahteve izpeljati na elektronski način. Pogodbeni pogoji za drugo stran (stranko) veljajo le, če so ji bili oziroma bi ji morali biti znani. Po 22. členu Zakona o varstvu potrošnikov (ZVPot, Ur. l. RS, št. 98/2004) pogodbeni pogoji zavezujejo potrošnika le, če je bil pred sklenitvijo seznanjen s celotnim besedilom. Le-ti morajo biti dostopni brez težav in nanje mora biti potrošnik izrecno opozorjen. Tehnično je treba doseči, da potrošnik ne bo mogel skleniti pogodbe, če ne bo prej označil, da je s pogodbenimi pogoji seznanjen (Toplišek 1998, 245).

4.5 Prednosti in slabosti elektronskega sklepanja zavarovalnih polic

Elektronsko sklepanje zavarovalnih polic lahko prinese tako prednosti kot tudi slabosti, in to na strani ponudnika in na strani kupca. V nadaljevanju navajamo nekatere od njih.

Na strani ponudnika so glavne prednosti e-sklepanja naslednje:

- *nižji stroški poslovanja* (pomeni, da je začetni vložek sicer velik, kasneje pa pomeni ta strošek velik prihranek v primerjavi s klasičnim poslovanjem);
- *neskončna zmogljivost* (spletna storitev se začne odvijati tik po uporabnikovi zahtevi, ne glede na število uporabnikov);
- *časovni okvir* (storitve so uporabniku dostopne štiriindvajset ur na dan, zato ponudnik zavarovalnih storitev ni omejen);
- *vseprisotnost* (prek svetovnega spleta lahko ponudniki zavarovalnih storitev dosežajo tudi tiste tržne segmente, ki jih prek tradicionalnih poti ne morejo ali se jim ne splačajo).

Slabosti na strani ponudnika spletnega trženja so:

- *popusti* (navadno zavarovalnice za zavarovanja, ki so sklenjena prek spleta, ne ponujajo popustov);
- *naložba z zalednim informacijskim sistemom je dokaj velika.*

Poglavitne prednosti z vidika kupca so:

- *štiriindvajseturna uporabnost* (to je ena ključnih prednosti svetovnega spleta, saj nam prihranek časa veliko pomeni);
- *izogibanje gneči* (za uporabnike je tak način sklepanja zavarovanj manj naporen od sklepanje zavarovanj na fizičnih sklepalnih mestih);
- *zasebnost* (gre za podajanje ne samo osebnih, ampak tudi občutljivejših podatkov, kot so bančni račun, zavarovana stvar, vrednost zavarovane stvari);
- *večja informiranost* (uporabnik lahko na svetovnem spletu dostopa do različnih informacij na enem mestu in na enostaven način);
- *možnost izbire dostopa.*

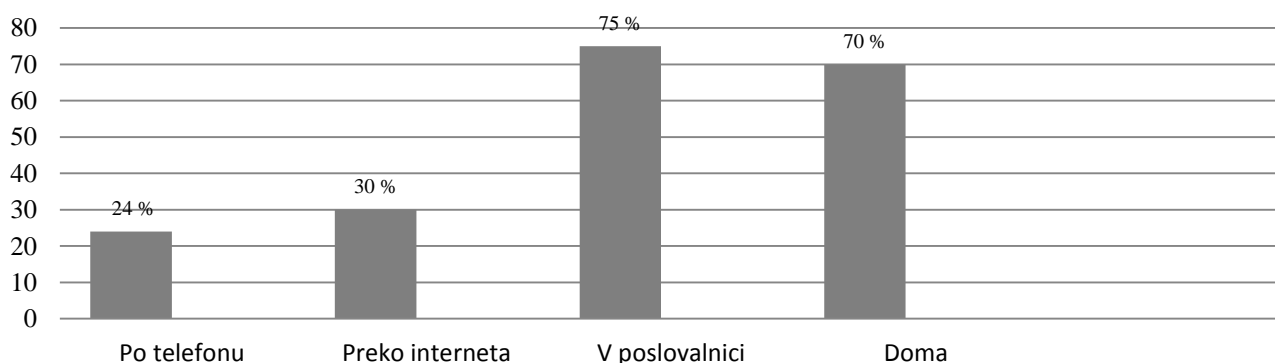
Slabosti uporabe svetovnega spleta z vidika kupca (povzeto po Šašek 2008, 7):

- *zmanjšanje varnosti osebnih podatkov in transakcij*, saj nekateri podatki, ki jih zavarovanec posreduje zavarovalnici, bistveno vplivajo na izračun;
- *tveganja, povezana s sklenitvijo police* – to pomeni, da polica ni bila sklenjena tako, kot smo želeli;
- *vir informacij*: uporabniki uporabljajo svetovni splet kot vir za pridobivanje informacij, kot so informativni izračuni, primerjave med zavarovalnicami. Zato je kljub številnim prednostim malo ljudi, ki zaupajo takemu načinu sklepanja.

Kupci zavarovalnih storitev so še vedno vajeni klasičnih prodajnih poti, torej prek zavarovalnih agentov, zavarovalnih agencij in sklenitev polic na poslovnih enotah. Tudi stroški so temu primerno razporejeni. Največji delež stroškov torej predstavljajo agentje, najmanj pa internetno poslovanje. Po novem se uvaja tudi zavarovanje prek telefona, ki strankam, tako kot z e-sklepanjem, nudi določene popuste (npr.: Generalijeva Halo polica).

4.6 Načini urejanja zavarovalnih poslov

Iz raziskave, ki jo je izvedel Gfk Gral Iteo (Oseli 2005), je razvidno, da se kar 75 % zavarovalnih poslov opravi v poslovalnicah.



(vrednosti predstavljajo: % – zagotovo/verjetno bi izbral); N = 1013 (reprezentativni vzorec, 15–75 let)

Slika 1: Načini urejanja zavarovalnih poslov

Vir: Oseli 2005.

Velik del poslov (70 %) zavarovalni zastopniki sklenejo na domu stranke. Kot kaže raziskava, pa stranke najmanj zaupajo poslovanju prek interneta in prek telefona. Oba načina ne dosežeta 50 %. Pri raziskavi so sodelovali anketiranci, stari med 15 in 75 let.

4.7 Elektronsko podpisovanje

Elektronski podpis se uporablja za vse oblike podpisa, dobljene z elektronsko tehnologijo. Tako kot pri lastnoročnem podpisu, bi morali tudi pri elektronskem podpisovanju izhajati iz ugotovitve, da ni potrebna ena sama tehnološka rešitev za vse vrste sporočil. Naštela bom nekaj značilnih možnosti, ki jih je prinesel razvoj: navedba imena kot podpis, skupina znakov kot podpis, digitalni lastnoročni podpis, podpis s kartico ...

Grafično pojavnost digitalnega podpisa lahko opišemo na tri značilne načine:

- z računalniško sliko;
- kot digitalni povzetek podpisovanja;
- kot podpis z digitalnim peresom.

Te tehnologije se razlikujejo po vnosni tehnologiji in po dodanih tehnoloških in organizacijskih ukrepih. To daje posnetku podpisa večjo verodostojnost.

Podpis z digitalnim peresom temelji na tehnologiji računalniškega digitalnega peresa (pisanje na zaslon ali na posebno podlago za vnos – digitalizator).

Sistem ima dve osnovni sestavini: sistem za zajemanje podpisa in sistem za preverjanje podpisa. Kakšen je namen uporabe, je odvisno, ali bodo cenene naprave, povezane z osebnim računalnikom ali ročnim digitalizatorjem zadoščale, morda pa bodo potrebni zmogljivejši sistemi, ki bodo lahko pokrivali širše okolje. Zajetni podpis je šifriran podatkovni objekt, ki je pravzaprav sistem nadzornih števil.

Izvedeni podpis se nadzira na sami vnosni napravi ali na oddaljenem centraliziranem sistemu. Omenja se tudi možnost shranitve vzorca podpisa na elektronski kartici. V tem primeru bi bil potreben tudi bralnik kartic. Ta tehnologije se uporablja predvsem v zavarovalništvu, bančništvu in upravnih enotah za pridobitev osebnih dokumentov.

Za uporabnika je to dokaj preprost način podpisovanja. Poskrbeti mora le za razmeroma podobno gibanje vsakokratnega podpisovanja in občasno osveževanje shranjenega vzorca. Za njegovo registracijo je praviloma potrebnih pet podpisov. Podpisnik lahko registrira več načinov podpisovanja (z imenom, s priimkom ...). Posamični podpisi lahko medsebojno odstopajo, zato jih je treba programirati tako prožno, da so ob preverjanju podpisa še sprejemljivi. Običajno se podpis zavrne, če se pomembno razlikuje od vzorca.

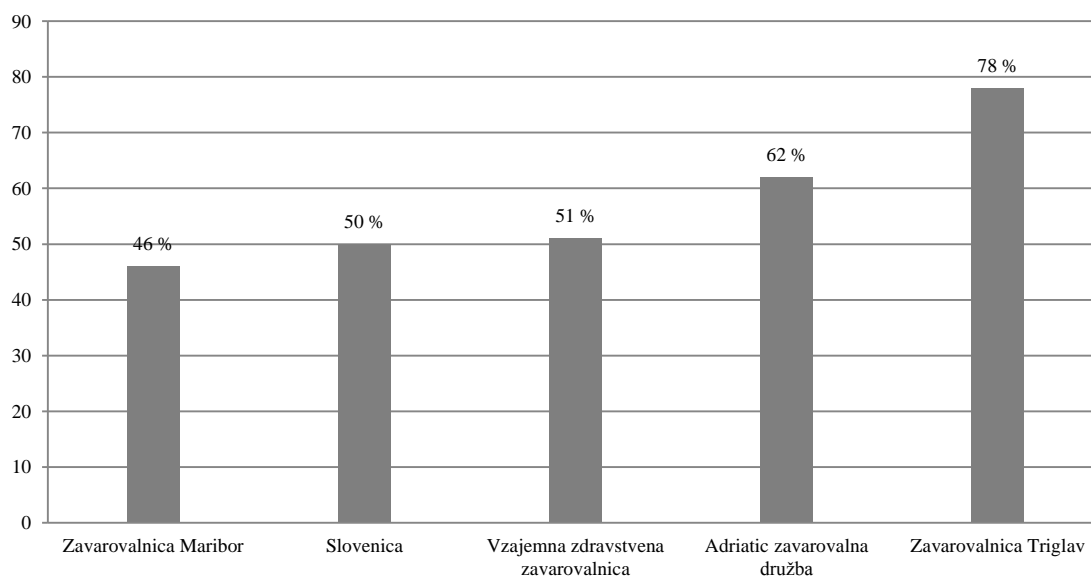
Nekateri menijo, da je tak podpis verodostojen v vsaj tolikšni meri kot lastnoročni podpis. Lahko pa se zgodi, da sodišče v določenih primerih ne bo obravnavalo takega podpisa kot verodostojnega. Vendar je kljub temu podpisovanje z digitalnim peresom pravno verodostojno (Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu s komentarjem; Blažič Jerman in Pavliha 2002, 68–72).

4.8 Plačilo premije

Vsak zavarovalec je dolžan zavarovalnici plačati premijo. Zavarovalnica pa je plačilo dolžna sprejeti, in to od vsakogar, ki ima pravni interes. Zaračunana premija se lahko plača na več načinov. Lahko gre za plačilo v dogovorjenih rokih, v primeru enkratnega plačila se le-ta plača ob sklenitvi pogodbe. Zavarovalnice nudijo različne možnosti plačevanja, tudi s karticami (npr.: Maestro in Eurocard). Nato v roku treh delovnih dni pošljejo vso potrebno dokumentacijo (Triglav b. l. b).

4.9 Obiskanost spletnih zavarovalnic

V anketi se je izkazalo, da je največ ljudi, torej kar 78 % obiskalo spletno stran Zavarovalnice Triglav, d. d. Po mojem mnenju je tako visok delež obiska povezan tudi z dolgoletno tradicijo te zavarovalnice. Z malenkost manjšim deležem se je na listo najbolj obiskanih zavarovalnic uvrstila zavarovalnica Adriatic (62 %) in takoj za njim še Slovenica (50 %). Že nekaj časa pa sta ti dve združeni v Adriatic Slovenica, d. d. Na zadnjem mestu se nahaja Zavarovalnica Maribor, d. d., s 46-odstotno obiskanostjo. Po mojem mnenju ima velik vpliv na obiskanost spletnih strani tudi oglaševanje prek različnih medijev.



* Prikazanih je le prvih 5 zavarovalnic; N=626 (dnevni uporabniki interneta, ki so obiskovali spletna mesta zavarovalnic)

Slika 2: Obiskanost spletnih mest zavarovalnic

Vir: Oseli 2005.

V to anketo spadajo tudi spletni obiskovalci, ki so si na spletnih straneh skušali pridobiti le informacije o ugodnostih posameznih zavarovalnic in si na podlagi tega pridobiti informativni

izračun. Podobno stran si lasti tudi AMZS, kjer si lahko zavarovanci pridobijo, z le nekaj podatki, osnovno sliko stroškovnega dela zavarovanja in celo ostalih storitev (cena cestne takse, tehničnega pregleda, izračuna razdalj med kraji ...).

4.10 Online sklenitev police

Veliko storitev je možno opraviti prek interneta. Najbolj znani so nakupi prek prodajnih katalogov, opravljanje bančnih poslov, pridobivanje informativnih izračunov, sklepanje polic, podaljševanje prometnega dovoljenja ...

To je virtualna rešitev, ki bi oziroma bo prišla v poštev lastnikom vozila, ki jim ni treba opraviti tehničnega pregleda. Torej v poštev pridejo mlajša vozila ali pa vozila, ki za eno leto preskočijo pregled. V nasprotnem primeru se morajo stranke oglasiti pri izvajalcu za tehnične preglede.

Sama sklenitev poteka v več zaporednih korakih. Že na samem začetku nas sistem opozori, da je možno skleniti novo polico le v primeru, ko ogled vozila ni potreben. Stranka lahko torej sklene AO, AO+ in asistenco, v kolikor vozilo, po novih pogojih (veljavnih z dnem 1. 7. 2010), ni starejše od 25 let.

V primerih, ko stranka želi skleniti kasko zavarovanje, zavarovanje kombinacij delnega kaska, je treba skleniti tako zavarovanje prek zavarovalnih agentov, ki lahko opravijo ogled vozila in ga v primeru poškodb tudi fotografirajo. Za podoben postopek velja tudi sklenitev police na območnih enotah ali prek zavarovalnih agencij, kjer je potreben ogled vozila s strani cenilca avtomobilskih škod. Le v takem primeru, ko je vozilo brezhibno, veljajo tako polni kasko kot tudi delna kritja: D – divjad, domače živali, E – zunanja svetlobna telesa, ogledala in stekla, H – poškodbe na parkirišču.

Zaradi neprijetnosti in zmešnjav, ki bi lahko nastale, če bi stranke same sklepale kasko zavarovanja, ta storitev prek storitve online ni možna. Tu je velikega pomena, ki vpliva tako na ceno kaska kot tudi na samo izplačilo v primeru nastanka škodnega primera, nabavna vrednost novega vozila z vso dodatno opremo, ki jo imajo zastopniki na svojih portalih v obliki eurotaxa. Tega pa storitev online ne omogoča, in sicer zaradi možnih napak, kot so izpust pomembne opreme, kovinska barva, parkirni senzorji, platišča iz lahke litine, avtomatska klimatska naprava in dodatni paketi, ki združujejo več opreme skupaj. V primeru kraje in ostalih poškodb je to pomembno, saj se od nabavne vrednosti oceni nastala škoda in se potem stranki izplača odškodnina, ki jo je po lastni krivdi ali izginotju stvari utrpela.

Če se odločimo za obnovo zavarovanja, moramo to opraviti vsaj 25 dni pred potekom predhodne police. V primeru sklenitve nove police je ta postopek treba izvesti najmanj tri oziroma največ pet dni pred začetkom zavarovanja.

Za dokončno potrditev police je nujno obkljukati, da je stranka seznanjena s splošnimi pogoji, kar je ključnega pomena za veljavnost pogodbe, in izbor načina plačila. Možno je plačilo prek bančnih kartic (Mastercard, Visa, Karanta, Activa in Diners), obročno plačevanje prek položnic ali prek trajnega naloga.

Po plačilu stranka prejme prek elektronske pošte novo številko police, s katero lahko podaljša tudi registracijo. Original pa po pošti, in to najkasneje v treh delovnih dneh.

V kolikor stranka prenaša boniteto iz prejšnjega vozila, ki ga je predhodno odjavila oziroma prodala, se mora oglasiti na območni enoti ali pa se obrniti na svojega zastopnika. Ta staro polico prekine, v primeru dela še neizkoriščene premije stranki to ustrezno obračuna od premije novega zavarovanja in ji seveda prizna ustrezen premijski razred.

V tem delu je treba upoštevati izplačane morebitne odškodnine in priznati 15-odstotni malus za vsak škodni dogodek.



Podatki o vozilu

Znamka vozila	ŠKODA
Model vozila	Fabia (2010 -
Tip vozila	Fabia 1,2 TSI
Moč [kw]	63
Št. sedežev	5

Izberite pogoje zavarovanja

Namen uporabe vozila	OSEBNA
Način financiranja vozila (ali je vozilo na leasing)	DRUGO
Kratnik zavarovalni vsot za osebe in stvari	1X OSEBE - 1X STVARI
Voznik (kategorija voznika)	UČENCI AVTOŠOL
Potniki	POTNIKI V AVTOMOBILIH

Izberite doplačilo ali popust

Voznik z manj kot tremi leti izkušenj

Zelena karta

Če na polici ni sklenjeno ustrezno doplačilo, vezano na vozniške izkušnje, pravni status, taxi ..., ima zavarovalnica v primeru zavarovalnega primera, povzročenega z vašim vozilom, pravico do regresa v sorazmernem deležu.

Vloga osebe

Zavarovanec (lastnik vozila) je pravna oseba

Zavarovalec (sklenitelj zavarovanja) je pravna oseba

Izberite "paket" za informativni izračun

- Izračun zavarovanja avtomobilske odgovornosti s premijskim razredom 14 (100 %)
- Izračun zavarovanja avtomobilske odgovornosti s premijskim razredom 14 (100 %), kritjem AO+ ter nezgodnim zavarovanjem (splošni pogoji, posebni pogoji)
Zavarovanje bi plačal
- V enkratnem znesku (znesek se poravna takoj s kreditno kartico)
- V 11 obrokih (prvi obrok se poravna takoj s kreditno kartico)

Izračun >>



INFORMATIVNI IZRAČUN

Kritje

[AO] Zavarovalna vsota os: 3.700.000 st: 750.000	406,95 EUR
[AO+] Zavarovalna vsota 51.000	97,06 EUR
[NEZ] Smrt zaradi nezgode – 12.500,00 – amaterski vozniki avtomobilov	3,00 EUR
[NEZ] Trajna invalidnost zaradi nezgode – 25.000,00 – amaterski vozniki avtomobilov	6,00 EUR
[NEZ] Smrt zaradi nezgode – 12.500,00 – potniki v avtomobilih	4,50 EUR
[NEZ] Trajna invalidnost zaradi nezgode – 25.000,00 – potniki v avtomobilih	9,00 EUR

Popusti in doplačila:

Popust gotovina:	- 21.06 EUR
Zelena karta:	4.17 EUR

Za plačilo:

Premija:	505.45 EUR
Davek:	32.85 EUR
Za plačilo:	542.47 EUR

Pomembno

V primeru, da želite prenesti boniteto iz drugega vozila, vas prosimo, da se obrnete na [najbližjo PE](#) ali [naročite zastopnika](#).

nazaj

naprej

Slika 3: Primer sklenitve police prek online povezave zavarovalnice Adriatic Slovenica

Vir: Adriatic Slovenica b. l.

Pri vnosu vseh podatkov so možni naslednji popusti in ugodnosti: na voziške izkušnje do 12 %, 55 % bonusa, 25 % popusta na mlade voznike z opravljenim tečajem varne vožnje in obročno plačevanje na 11 obrokov brez obresti. Na celoten znesek pa se obračuna še 6,5-odstotni davek od zavarovalnih poslov.

Zaradi zmanjševanja stroškov pa zavarovalnice strankam, ki na tak način sklenejo zavarovanje, omogočijo dodatni popust. Zavarovalnica Triglav, d. d., ponuja 8 % dodatnega popusta na online sklenjeno polico, medtem ko gre pri zavarovalnici Generali za drugačni sistem, kjer ponujajo možnost 5-odstotnega popusta na »Halo polico«.

V tem primeru gre za polico, sklenjeno prek klicnega centra, kjer preverijo potek police, morebitna škodna dogajanja in ostale spremembe, kot so sprememba bivališča ...

V kolikor se stranka strinja, ji s sedeža zavarovalnice pošljejo že obnovljeno polico, zraven pa dodajo še pogoje in položnico, ki je pogoj za začetek zavarovanja oziroma veljavnost police. Gre za prihranek časa in zmanjševanje stroškov tako s strani zavarovalniških agentov kot tudi s strani zavarovancev.

Pomembno je, da je stranka seznanjena s prej omenjenimi splošnimi in posebnimi pogoji.

IDENTIFIKACIJSKI PODATKI

Zavarovalec

Ime*/priimek*

Številka veljavne police*

[Kje najdem številko police?](#)

E-naslov*

Telefon/GSM*

Polja, označena z zvezdico (*), so obvezna.

1	
---	--

<input type="checkbox"/> Podatki o zavarovanju v preteklem zavarovalnem obdobju	2
<input type="checkbox"/> Obnova zavarovanja AO in AO+	
<input type="checkbox"/> Obnova zavarovanja avtomobilskega kaska	4
<input type="checkbox"/> Obnova zavarovanja avtomobilske asistencije, pravne zaščite in nezgodnega zavarovanja	5
<input type="checkbox"/> Splošni pogoji	6
<input type="checkbox"/> Izračun zavarovalne premije	7

Slika 4: Primer obnove police ali pridobitev informativnega izračuna Zavarovalnice Triglav, d. d.

Vir: Triglav b. l. b.

Za postopek sklepanja je potrebnih vsaj pet korakov (Triglav b. l. b.):

- vnos identifikacijskih podatkov,
- podatki o zavarovanju v preteklem zavarovalnem obdobju,
- obnova zavarovanja AO in AO+,
- splošni pogoji,
- izračun zavarovalne premije.

4.11 E-sklepanje v Sloveniji

Elektronsko sklepanje zavarovanj je v Sloveniji po mojem mnenju, glede na razvito elektronsko bančništvo, slabo razvito. Vsaka pogodbeni stranka si splošne pogoje tolmači na svoj način. Zato mnogokrat pride do težav, ki se pojavijo pri odškodninskih zahtevkih. Že sedaj pa zavarovanci lahko prijavijo škodo prek portala (npr.: pri Zavarovalnici Triglav, d. d., v rubriki e-prijava škode).

Težave nastanejo tudi pri dejstvu, da lahko stranka sklene novo polico, ne more pa zavarovati drugega kot zavarovanje avtomobilske odgovornosti in zavarovanje voznika za škodo v primeru telesnih poškodb. Možno je tudi doplačilo za mladega voznika in sklenitev nezgodnega zavarovanja. Zavarovanci pa pogosto ne ločijo, kaj pomeni nezgodno zavarovanje, in ga zamenjujejo z zavarovanjem voznika (AO+).

Omejitev, tako za zavarovanca kot za zavarovalnico, je vsekakor tudi neustrezna tehnologija. Vanjo nobena zavarovalnica ni vložila zadostnega truda, da bi to lahko pospešili oziroma naredili korak naprej. Zavedati se moramo tudi dejstva, da so zavarovalnice med seboj in z ministrstvom slabo povezane.

V prihodnje je predvidena uvedba skupnega portala, ki bo enoten, z vsemi možnimi ponudbami za posamezno zavarovanje. S tem bi bil olajšan vpogled v ponudbe zavarovalnic, razlike ene z drugo in celovit vpogled v stroškovni del nujnega plačila premije.

Zavarovalnice se po mojem mnenju s tako možnostjo primerjave ne bi povsem strinjale, saj se vse prek svojih konkurenčnih zmožnosti bojujejo za svoje stranke in se trudijo obdržati le-te. Obstaja skupek predpisov, ki urejajo nastop na trgu in medsebojno tekmovanje.

Za konkurenčno pravo sta pomembna Zakon o varstvu konkurence in Zakon o preprečevanju omejevanja konkurence.

Konkurenčno pravo ureja razmerja med udeleženci na trgu, ki tekmujejo za pridobitev oziroma ohranitev dosedanjih in bodočih komitentov.

Zakon o preprečevanju omejevanja konkurence pa prepoveduje sklepanje sporazumov, s katerimi bi se udeleženci posredno ali neposredno dogovarjali o pogojih in načinu poslovanja.

Prepovedani so tudi *omejevalni sporazumi*, s katerimi se določajo neenaki pogoji za enakovrstne storitve, ter pogojevanje sklenitve pogodbe, s katero bi zavarovalci morali sprejemati dodatne izpolnitve, ki niso v zvezi z zavarovanjem.

Pri uveljavljanju tržne discipline velja *prepoved nelojalne konkurence*. Le-ta prepoveduje vse oblike konkurence pri nastopanju na trgu, ki so v nasprotju z dobrimi poslovnimi običaji in s katerimi se povzroči ali utegne povzročiti škodo drugim udeležencem na trgu (neresnična

reklama, zavajajoča reklama, dajanje podatkov druge zavarovalnice, če ti podatki škodijo ali utegnejo škoditi ugledu in poslovanju druge zavarovalnice) (Slovensko zavarovalno združenje 2008d, 1.9-1–1.9-4).

Sicer pa je po mojem mnenju tako poslovanje z vidika izgube osebnih kontaktov s stranko, kljub razsežnim možnostim uporabe interneta, manj primerno. Zavedam pa se, da je to zelo pomembna prodajna pot, ki je medijsko podprta in lahko dostopna. Tudi čas, ki ga imamo vsi iz dneva v dan manj, ne predstavlja več težav.

Mnogo bolj, kot je trg v Sloveniji odprt za tovrstne novosti, je tu pomembno omeniti trg Velike Britanije. Iz leta v leto se povečuje število sklenjenih polic prek interneta. Podatki za leto 2005 kažejo, da stranke okoli 40 % zavarovanj sklenejo na tak način. Slabih 80 % pa se jih tako pri nas kot v tujini pozanima o možnih ponudbah, pogojih, popustih in cenovnih razponih pri posameznih zavarovalnicah. Ne velja več dejstvo, da je obvezno zavarovanje avtomobilske odgovornosti po zakonu za vse zavarovalnice enako. Za obstoj na trgu se bojujejo z različnimi popusti, katere tudi medijsko izpostavljajo (Šašek 2008, 10).

Tabela 1: Opcije sklepanja avtomobilskih zavarovanj prek interneta

Zavarovalnica	Obnova zavarovanja AO	Nova zavarovanja AO	Informativni izračun
Zavarovalnica Triglav, d. d.	DA	NE	DA
Zavarovalnica AS, d. d.	DA	DA	DA
Zavarovalnica Tilia, d. d.	DA	DA	DA
Zavarovalnica Maribor, d. d.	DA	NE	NE
Generali Zavarovalnica, d. d.	DA	NE	DA

Opomba: pridobljeno iz spletnih strani obravnavanih zavarovalnic.

Zavarovalnice se splošno izogibajo sklepanju zavarovanj prek interneta zaradi vnosa potrebnih podatkov in njihove preverbe.

Za samo obnovo police pa ti podatki že obstajajo v centralnih bazah in v primeru nespremenjenega obsega sama obnova ni problem. Zavarovalnica si torej podatke o predmetu sklepanja in lastništvu vozila že lasti.

V ozadju sistema je še treba preveriti plačljivost lanskoletnega zavarovanja in škodnega dogajanja. V primeru izostanka plačila je Zavarovalnica Maribor, d. d., uvedla tako imenovano »Stop listo«. Online povezava bi morala biti podprta na tak način, da bi zavarovanec prek preverbe na novi polici pravilno določil premijski razred. Torej, da bi sistem sam zaznal škodni primer in priznal bonus oziroma v nasprotnem primeru malus. S tem bi bil rešen tudi oddelek reševanja reklamacij, saj vsaka zavarovalnica postavlja premijske razrede po svoji metodologiji.

Iz prej omenjenih razlogov pa nikjer ni možno skleniti kasko zavarovanja ali zavarovanja kombinacij delnega kaska. Gre za rizično zavarovanje, kjer obstaja možnost, da je predmet zavarovanja (avtomobil) že pred sklenitvijo poškodovan in odškodnina ne bo izplačana. V tem primeru bi bila polica veljavna le v primeru, če bi si vozilo ogledale primerne strokovne službe. Nemalokrat pa pride tudi do lažnih izjav s strani zavarovancev, saj so v svoj prid pripravljeni izkoristiti internetno poslovanje in tako uveljaviti že obstoječo škodo. In ravno avtomobilska zavarovanja so ena najbolj rizičnih.

4.12 Uvedba organizacijske zgradbe spletnega trženja zavarovalnih polic

Gre za visoko stopnjo usklajenosti posameznih aktivnosti, vezanih na projekt takega sklepanja. Projektna organiziranost je ključen dejavnik za uspešno organizacijsko obvladovanje velikih in zahtevnih projektov.



Slika 5: Organizacijska zgradba spletnega trženja

Vir: Pogačar 2007, 21.

4.13 Varstvo elektronskih in osebnih podatkov

Varstvo zasebnih podatkov je mednarodno priznana in posebna ustavna pravica (38. člen slovenske Ustave, Ur. l. RS 33I/1991), ki je v Sloveniji podrobneje obdelana v Zakonu o varstvu osebnih podatkov (Ur. l. RS, št. 94/2007). Ta zakon načelno določa, da je varstvo osebnih podatkov namenjeno preprečevanju nezakonitih in neupravičenih posegov v informacijsko zasebnost posameznika na vseh relevantnih področjih. Določa tudi, da je na ozemlju Republike Slovenije vsakemu posamezniku, ne glede na državljanstvo in prebivališče, zagotovljeno varstvo osebnih podatkov. Smisel varstva osebnih podatkov torej ni varovanje osebnih podatkov kot takih, temveč varovanje pravic posameznika, na katerega se podatki nanašajo (Informacijski pooblaščenec RS b. l.).

Z uporabo računalniške tehnologije se širijo informacije o nas, naših družinah, imetju ... Zato je potrebno, da se pojavijo tudi nove tehnološke rešitve, ki naj bi pomagale varovati človekovo zasebnost. Temu so namenjeni predpisi o varovanju osebnih podatkov. Kljub uvedbi novih tehnologij, se opaža, da ta razvoj razkriva človekovo zasebnost, in to nas vodi v nenadzorovano družbo.

V globalnem elektronskem prostoru nastaja vsestranska gibljivost in spremenljivost podatkov. Gibljivost v globalnem prostoru interneta narekuje premislek glede pretoka podatkov prek državnih meja. Ko govorimo o varstvu osebnih podatkov, navadno govorimo o podatkih posameznika oziroma o fizičnih osebah in ne o podatkih organizacije.

Prav tako varstvo osebnih podatkov zadeva drugo temeljno pravico, to je pravico do svobodnega izražanja oziroma pravico do informiranja. Končni namen varovanja osebnih podatkov je varovanje informacijske zasebnosti. To pomeni, da je varovanje osebnih podatkov eden od vidikov splošne človekov pravice do zasebnosti. Kaže se, da je varovanje osebnih podatkov, v smislu elektronskega zbiranja, še najbolj ogroženo. Gre namreč za strukturirane podatke, ki jih je možno učinkovito obdelati.

V splošnih pogojih poslovanja mora posamezni operater s podatki ravnati odgovorno, jih nadzorovati, predvsem njihovo ažurnost, in naročniku dati možnost dostopa ter možnost, da jih popravi.

Razvejana povezanost interneta je bila načrtovana že ob nastanku svetovnega omrežja. Pomeni temeljno sestavino njegove učinkovitosti. In prav ta lastnost prinaša številna tveganja, ko gre za varovanje podatkov. Prav tako sta hitrost in preprostost uporabe dvorezni. Obstaja možnost, da se še hitreje zmotimo in da je tudi možnost zlorabe preprostejša.

Temeljno tehnološko tveganje elektronskega poslovanja je nevarnost, da bi se vsebina »sporočila« med prenosom razkrila. Ta je tudi temeljni vidik, ko govorimo o varnem elektronskem poslovanju. Po elektronski poti potujejo tudi občutljivejši osebni podatki, to so

podatki o bančnem računu, imetju ... Pomembno delo tu odigra organizacija dela, glavno pa opravi »zanesljiva« tehnologija (Toplišek 1998, 101–109).

5 PRIMERJAVA PONUDB ZAVAROVALNC

V tem delu sem se odločila, da bom primerjala pet največjih zavarovalnic na slovenskem trgu. Te so Zavarovalnica Triglav, d. d., zavarovalnica Adriatic Slovenica, d. d., Zavarovalnica Maribor, d. d., Generali Zavarovalnica, d. d., in Zavarovalnica Tilia, d. d.

Zavarovalni trg je precej nasičen z raznimi ugodnostmi, ki jih zavarovalnice ponujajo, obljublajo različne popuste, ugodnosti in kasnejše bonitete pri sklenitvi tudi druge oblike zavarovanja. Eden takšnih primerov je, ko gre za »vzajemni popust«. To pomeni, da lahko določeno višino popusta pridobimo kot dobri in zvesti zavarovanci pri enem sklopu zavarovanja (avtomobilsko zavarovanje) in ga ob sklenitvi druge zavarovalne vrste (zavarovanje nepremičnin) dobimo tudi drugje.

Na tak način posamezna zavarovalnica gradi na zaupanju in spoštovanju odločitve o sklenitvi različnih vrst zavarovanja pri isti zavarovalnici. Poleg popustov pa za previdne in tiste, ki niso povzročili škode, zavarovalnice nudijo tudi najrazličnejše bonitete v obliki popustov na dogajanja brez škode, bone zvestobe in 5-odstotne bonitete, ki stranki pripadajo, v kolikor škode po polici ni bilo prijavljene in je bila sklenjena za vsaj polnih enajst mesecev.

Stranka se za to, kje bo zavarovala svoje premoženje, zdravje ali življenje, odloča na podlagi različnih kriterijev. Že v prvem delu diplomske naloge sem omenila deleže najbolj obiskanih spletnih strani zavarovalnic. Vodilna pri nas je še vedno Zavarovalnica Triglav, d. d., s skoraj 80 %, sledi ji zavarovalnica Adriatic Slovenica, d. d., in za njima še ostale tri.

Menim, da se »popularnost« zavarovalnic spreminja glede na regijo. To pomeni, da je na dolenskem v ospredju Zavarovalnica Tilia, d. d., na štajerskem Zavarovalnico Maribor, d. d., na primorskem ima velik delež zavarovalnica Adriatic Slovenica, d. d., največji del pa je gorenjska regija in notranjska s prestolnico ter njeno okolico, kjer prevladuje Zavarovalnica Triglav, d. d.

Glede na moje večletne izkušnje pa ima glavno vlogo pri izbiri zavarovalnice višina premije – cenovna razlika med prvo in zadnjo. V praksi se srečujemo z mnogo strankami, ki jim v prvi vrsti ni pomembno, kaj jim posamično kritje krije, kaj zavarovalnice nudijo v svojih storitvah, ali čas, ki ga v obliki pomoči in svetovanja zavarovalnice nudijo svojim komitentom. V ospredju glavno vlogo igra cena.

Drži pa, da je eno zavarovanje z drugim izredno težko primerjati. Izračun je lahko približno primerljiv, če vzamemo isto starost voznika, torej voznika z istimi izkušnjami, iste starosti in istega predmeta zavarovanja (osebno vozilo, isti letnik, ista moč motorja, ista nabavna vrednost, kar je poglaviten podatek za izračun kasko zavarovanja). Premija se lahko razlikuje, če določimo napačni premijski razred. Ti razredi se oblikujejo od premijskega razreda 14, kar pomeni, da bonitete nimamo, in vse do premijskega razreda 1, kar pa pomeni 50 % popusta.

Do nedavnega je veljalo, da imamo možnost pridobiti maksimalni bonus, če imamo vozilo zavarovano vsaj deset let. Po novem pa je drugače. Zavarovalnice se trudijo pridobiti čim več komitentov, zato Zavarovalnica Tilia, d. d., ponuja preskok za kar dva premijska razreda na leto.

Ker ima stranka na voljo toliko ponudb, jih bom analizirala in skušala ponazoriti prednosti ter slabosti. Prav tako bom dala poudarek na popuste in na skupine ljudi (mlade družine), kjer je zavarovanje za njih še ugodneje.

V vseh ponudbah se bom osredotočila na vozilo znamke Škoda Fabia, z močjo motorja 63 kw oziroma 86 konjskih moči (oznaka motorja je 1,4). Vozilo je bilo izdelano leta 2010 z opremo Elegance. Prostornina motorja je 1390 kubičnih centimetrov (ccm). Izhajala bom tudi iz nabavne vrednosti novega vozila z dodatki kovinske barve, športnega paketa Dynamic, ki znaša 14.135,00 EUR po eurotax enotni kodi številke 141208. Vsi izračuni veljajo ob predpostavki, da stranka nima bonusa, torej bo plačala polno ali 100 % in celoletno premijo. Podatki veljajo za moškega, starega 57 let, kar pomeni maksimalni popust na vozniške izkušnje.

5.1 Primer: Zavarovalnica Triglav, d. d.

V nadaljevanju predstavljam primer sklenitve zavarovanja pri Zavarovalnici Triglav, d. d.

Tabela 2: Sklenitev avtomobilskega zavarovanja – Zavarovalnica Triglav (v EUR)

Storitev	Cena
Zavarovanje avtomobilske odgovornosti (AO) – 14. premijski razred	352,97
Zavarovanje voznika za škodo v primeru telesnih poškodb (AO+) – 14. premijski razred	62,19
Zavarovanje avtomobilskega kaska . Splošni kasko z 1-odstotno odbitno franšizo od nabavne vrednosti novega vozila – 14. premijski razred	286,91
Delni avtomobilski kasko po kombinaciji:	
B – naravne in elementarne nesreče	52,00
D – divjad in domače živali	28,50
E – steklo	31,35
H – parkirišče	118,75
I – nadomestno vozilo	15,40
J – zunanja svetlobna telesa in ogledala	32,30
K – kraja (vrednost vozila z DDV)	53,49
Zavarovanje avtomobilske asistence plus, kjer je krita avtovleka do višine stroškov največ 1.500 EUR	31,15
Nezgodno zavarovanje, sklenjeno za voznika in 4 potnike, na zavarovalno vsoto po osebi, za primer smrti 8.500, za primer invalidnosti pa 17.000, z dnevno odškodnino 4 EUR/dan	21,49
Pravna zaščita zaradi uporabe motornega vozila	10,02

Vse cene so obračunane brez davka, zato se pri končnem izračunu doda še 6,5 % davka za zavarovalniške storitve po ZOZP.

Vsaka zavarovalnica pa zaradi močne konkurence ponuja sklop popustov, da bi zadržala obstoječe zavarovalce in privabila nove.

Po novem svoj nabor popustov oglašujejo na naslednji način (Triglav b. l. a):

13 novosti in ugodnosti

- do 17 % popusta na prenovljene pakete avtomobilskih zavarovanj;
- do 15 % popusta za izkušene voznike.

Z novo lestvico popustov na starost voznika bodo izkušeni vozniki lahko prihranili do 15 % pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti, zavarovanju voznika za škodo zaradi telesnih poškodb in avtomobilskega kaska.

Tabela 3: Lestvica popustov

Starost lastnika vozila	Lestvica popustov
28–32 let	8 %
33–51 let	10 %
52–68 let	15 %
Nad 68 let	10 %

Vir: Triglav b. l. b.

- do 25 % cenejše zavarovanje avtomobilske odgovornosti in voznika v malem paketu;
- do 30 % cenejši delni kasko za zavarovanje zunanjih svetlobnih teles in ogledal;
- 5 % popusta na takojšnje plačilo premije;
- 5 % bonusa zvestobe.

Vsi, ki bodo obnavljali zavarovanje pri Zavarovalnici Triglav in v preteklem letu niso uveljavljali avtomobilske škode, bodo deležni 5 % bonusa zvestobe – 5 % *cenejši splošni avtomobilski kasko*.

Pri sklenitvi splošnega avtomobilskega kaska bodo sedaj prihranili 5 %. Popust velja za zavarovanje brez odbitne franšize ali s franšizo od zavarovalne vrednosti vozila:

- 20 % cenejše zavarovanje avtomobilske nezgode;
- 20 % cenejši delni kasko za zavarovanje kraje;
- 20 % cenejše zavarovanje pravne zaščite zaradi uporabe vozila;
- e-prijava kasko škode.

Škodo iz naslova avtomobilskega kaska lahko prijavijo prek spletne strani in si tako prihranijo nepotrebno pot – za mlade družine.

Popust za mlade družine v višini 10 % na premijo za zavarovanje avtomobilske odgovornosti (AO) in zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb (AO+) priznajo zavarovancem oziroma uporabnikom (finančni lizing), ki imajo ob sklenitvi ali obnovi zavarovanja otroka, ki še ni dopolnil 7 let. Popust velja za osebna vozila fizičnih oseb – za mlade voznike.

Mladim voznikom, ki bodo opravili ustrezen tečaj varne vožnje do vključno 29. 10. 2010, bodo oprostili doplačilo na zavarovalno premijo za čas trajanja statusa »mladi voznik«, in sicer (Triglav b. l. c):

- oprostitev 30 % doplačila na zavarovanje AO,
- oprostitev 30 % doplačila na zavarovanje AO+,
- oprostitev 30 % doplačila na zavarovanje splošnega avtomobilskega kaska.

5.2 Primer: Adriatic Slovenica, d. d.

Zaradi lažje analize bom tudi tukaj uporabila identične podatke kot v prejšnjem primeru. Tako v tem, kot v vseh ostalih primerih, bom predpostavila, da ima vozilo pet sedežev.

Tabela 4: Sklenitev avtomobilskega zavarovanja – Adriatic Slovenica (v EUR)

Storitev	Cene
Zavarovanje avtomobilske odgovornosti (AO) z upoštevanjem maksimalnega 12-odstotnega popusta na vozniške izkušnje in brez bonitete	366,14
Zavarovanje voznika za škodo v primeru telesnih poškodb (AO+) z 12-odstotnim popustom	87,33
Nezgodno zavarovanje za voznika in potnike. Krije riziko smrti in invalidnosti, ki jih voznik in potniki utrpijo v zavarovanem vozilu, za posledicami prometne nesreče, ne glede na to, kdo je povzročitelj škodnega dogodka	23,00
Maxi avtomobilska asistenca, kjer je krit prevoz vozila oziroma vleka v eno smer do največ 250 kilometrov in jo lahko sklenemo le skupaj s polnim kaskom	39,88
Pravna zaščita – z odškodninsko asistenco, ki krije stroške pravne pomoči oziroma stroške obrambe v zvezi s civilnopravnimi postopki, do katerih pride zaradi udeležbe v prometni nesreči. Krije tudi stroške kazenskih postopkov in stroške prekrškov. Prav tako pa odškodninska asistenca nudi vso pravno pomoč v primeru, ko zavarovanec utрпи škodo zaradi povzročitelja konkurenčne zavarovalnice	26,85

Maxi plus kombinacije pa vključujejo vse možne kombinacije delnega kaska:

- *razbitje ali poškodovanje stekla* (zavarovana so vsa stekla na vozilu ter panoramske strehe z vso vgrajeno elektroniko, kot so senzor za dež, gretje stekel ...);

- *razbitje ali poškodovanje vzratnih ogledal in svetlobnih teles (velja tudi za ksenon žaromete);*
- *nalet domačih živali in divjadi;*
- *škoda na parkirišču (dotik neznanega vozila, medtem ko naše vozilo miruje in vanj udari neko drugo neznano vozilo. Prav tako zavarovalnica krije stroške, ki nastanejo v primeru padca snežnih gmot in ledenih tvorb na pravilno parkiranem vozilu);*
- *izguba ključev (oziroma druge elektronske naprave za odpiranje vrat in zagon motorja). Zavarovalnica krije tudi stroške odpiranja vrat, izdelavo novega ključa ali elektronske naprave za odpiranje vrat na osnovi predložitve originalnega računa;*
- *najem nadomestnega vozila (do katerega je upravičen zavarovanec v primer poškodb vozila, vendar za tak čas, kot ga določi servisna delavnica; v primeru izginotja predmeta zavarovanja pa do deset dni).*

Pogoj za sklenitev paketnega zavarovanja Maxi plus pa je sklenjeno kasko zavarovanje. Škode iz naslova Maxi plus kombinacij ne vplivajo na bonus in prav tako ne na odbitno franšizo (udeležbo pri škodi).

Obstaja tudi ožje kritje, ki se imenuje kritje po Maxi kombinacijah. Obseg zavarovalnega kritja je enak kritju pri kombinacijah Maxi plus, vendar z eno samo razliko. Maxi plus namreč krije škodo za »prestiznejša vozila«, kjer so vgrajeni parkirni senzorji, steklena streha, drugi senzorji, kot so senzor za dež, ogrevalni senzor, smerniki v stranskih ogledalih ... Vse to pa po Maxi kombinacijah ni krito. *Zavarovanec ob sklenitvi Maxi plus kombinacij plača 151,02 EUR.*

Polni ali splošni kasko krije škodo na zavarovančevem vozilu, za katero je odgovoren on sam. Obsega pa naslednja kritja:

- *dogodki v prometu (trčenje in zdrs vozila, prevrnitev, trčenje v oviro);*
- *požar (vključuje nevarnost požara, eksplozije, strele ...);*
- *tatvina ali kraja (vključuje klasično tatvino, rop ali protipravni odvzem vozila in vso škodo, ki nastane kot posledica teh dejanj);*
- *posebni dogodki (vključuje družbenopolitične dogodke, naravne nesreče, zlonamerna ali objestna dejanja, snežni in zemeljski plaz ...).*

V primeru sklenitve samo splošnega kaska je povsod obvezna odbitna franšiza in izguba bonusa. Zavarovanec namreč izgubi za vsak škodni primer tako iz obveznega zavarovanja kot tudi iz zavarovanja splošnega kaska 15-odstotni malus.

Premija za polni kasko bi bila v tem primeru 474,66 EUR.

Prav tako se tudi zavarovalnica Adriatic Slovenica, d. d., trudi za svoje sedanje in morebitne bodoče zavarovance z določenimi popusti (Adriatic Slovenica 2010):

- plačilo na 11 obrokov brez obresti prek trajnika;

- gotovinski popust v višini 4 % na celotno premijo;
- kar 55 % bonusa za varne voznike pri obveznem avtomobilskem zavarovanju;
- do 10 % paketnega popusta glede na število sklenjenih zavarovanj;
- do 12 % popusta pri obveznem avtomobilskem zavarovanju za izkušene voznike;
- do 20 % popusta na delne kasko kombinacije;
- kar 25 % popusta za mlade voznike, ki imajo opravljeno šolo varne vožnje.

Zavarovalnica Adriatic Slovenica pa daje posebno pozornost tudi mladim voznikom, ki nimajo opravljenega tečaja varne vožnje. Imenuje se »Moja prva avto polica AS«.

To je popolna novost za mlade voznike na trgu avtomobilskih zavarovanj. Mladi vozniki po večini nimajo svojega avtomobila, zato si ga sposodijo od svojih bližnjih. Zato mladim voznikom zavarovalnica Adriatic Slovenica, d. d., zagotavlja varnost pri vožnji kateregakoli vozila, zavarovanega pri njih, saj se polica glasi na ime mladega voznika in vsebuje kritje za primer, če mladi voznik povzroči prometno nezgodo. Tako ni potrebna njegova soudeležba, ki bi sicer znašala 25 % od dejansko nastale škode. To je toliko, kot sicer znaša doplačilo po posamezni polici.

Gre za finančen prihranek staršem, ko otrok uporablja več vozil. »Moja prva avto polica AS« je varna odločitev za mlade in njihove starše ter za vse lastnike avtomobilov, katere uporabljajo mladi vozniki.

Obstajata dve možnosti sklenitve »Moje prve avto police AS«:

- s sklenitvijo police lahko vozijo mladi brez doplačila za mladega voznika, in to katerokoli vozilo, ki ima obvezno avtomobilsko zavarovanje sklenjeno pri zavarovalnici Adriatic Slovenica;
- »Moja prva avto polica« velja tudi za tiste avtomobile, ki so zavarovani pri drugih zavarovalnicah, in tudi za vozilo, katerega lastnik je mladi voznik. Seveda gre tukaj za plačilo nekoliko višje premije.

5.3 Primer: Zavarovalnica Tilia, d. d.

Zavarovalnica Tilia, d. d., ima od 20. 9. 2010 povsem prenovljene pogoje pri sklepanju avtomobilskih zavarovanj. So prvi, ki ponujajo preskok dveh premijskih razredov, in sicer je to možno za tiste zavarovance, ki imajo na obstoječi polici 12. premijski razred. Kar pomeni 10 % bonusa. Na tak način pridejo zavarovanci le v šestih letih do 50-odstotne bonifikacije. Po »starem« sistemu je stranka potrebovala kar 10 let, da je prišla do istega bonitetnega razreda. Prav tako kot tudi Zavarovalnica Triglav, d. d., ima tudi Zavarovalnica Tilia, d. d., popust na mlade družine. Ta popust se odobri taki družini, ki ima otroka starega do šestih let, in sicer v višini 15 %. Prav tako, kot je to možno pri polnem kasku, je možno tudi pri avtomobilski odgovornosti priti do 1. bonitetnega razreda. To seveda ne pomeni, da ima

zavarovanec možnost za več kot 50 % popusta, ampak da v primeru najnižjega razreda in z eno povzročeno škodo še vedno obdrži maksimalni popust.

Izkušeni vozniki lahko glede na starost pridobijo kar do 14 % popusta, in sicer 8 % na več let voznških izkušenj in 6 % na starost zavarovanca. Ta popust se podobno kot pri Zavarovalnici Triglav in zavarovalnici Adriatic Slovenica upošteva pri zavarovanju AO in avtomobilskem kasku. Poleg prej omenjenih ugodnosti pa zavarovalnica prizna še dodatne popuste na bivanje v stanovanjski hiši z lastnim dvoriščem (2 %), popust na servisno delavnico, ki jo določi zavarovalnica (5 %), popust na starost vozila do enega leta (8 %), paketni popust na popolni kasko in zavarovanje vseh kombinacij delnega kaska »Kritje plus«, kar nam doprinese XXL paketni popust do 14 %, vselej cenjena gotovina ali plačilna kartica pa doprinese popust v višini 4 %.

Stranka ima možnost doplačila za »odkup prve škode«. To pomeni, da zavarovanec kljub prometni nesreči ne izgubi bonusa. Čeprav je stranka uveljavila škodo, se ob obnovitvi upošteva tak premijski razred, kot da nesreče ni bilo. S tem doplačilom se torej šteje, da prve škode ni bilo, ob uveljavljanju druge pa se le-ta šteje kot prva in se tako obračuna izguba bonusa oziroma 15-odstotni malus.

Tabela 5: Novi paketi in paketni popusti

Paket	Vključena zavarovanja	Popust
S	AO, AO+	5 %
M	AO, AO+, Mini kasko	7 %
L	AO, AO+, Splošni kasko	9 %
XL	AO, AO+, Splošni kasko, Samostojna kombinacija D, Nezgodna, Pravna zaščita, Asistenca plus	11 %
XXL	AO, AO+, Popolni kasko	13 %
XXXL	AO, AO+, Popolni kasko, Nezgodna, Pravna zaščita, Asistenca plus	14 %

Vir: Tilia b. l.

Za sklenitve police bom vzela isti primer kot pri prvih dveh zavarovalnicah.

Tabela 6: Sklenitev avtomobilskega zavarovanja – Zavarovalnica Tilia (v EUR)

Storitev	Cena
Zavarovanje avtomobilske odgovornosti (AO)	342,95
Zavarovanje voznika za škodo v primeru telesnih poškodb (AO+)	78,43
Pravna zaščita (4000 EUR)	12,00
Popolni kasko z 1-odstotno odbitno franšizo	452,97
Kritje plus	219,18
Asistenca AXA PLUS (170 EUR)	16,00
Nezgodno zavarovanje v primeru nezgodne smrti (4.200 EUR) in v primeru nezgodne smrti (8.400 EUR) z dnevno odškodnino (2 EUR)	7,81+7,18

Davek na zavarovalniške storitve zanaša 6,5 %.

5.4 Primer: Zavarovalnica Maribor, d. d.

»Ker Vaš avto ni igrača« je slogan Zavarovalnice Maribor, d. d. Ponujajo širok nabor ugodnosti, ki jih nudijo svojim zavarovancem. Ena najnovejših je »Moj kasko«. Zagotavljajo kar do 40 % nižjo kasko premijo. To sicer drži, vendar na račun odbitnih franšiz tudi na tiste delne kombinacije, ki jih je stranka še dodatno zavarovala. Tako imajo plačilo soudeležbe dolžnost plačati pri kritjih H – parkirišče, in sicer 90 EUR, pri kombinaciji D – divjad, domače živali v višini 20 EUR in še pri kombinaciji delnega kaska J – stekla, svetlobna telesa, ogledala v višini 60 EUR. Ravno tako je možnost najema nadomestnega vozila za 10 ali za 30 dni. Maksimalni najem je možen le ob kraji, ker se smatra, da v tem roku policija išče protipravno odtujeno vozilo. Če ga v tem roku ne izsledijo, velja, da je vozilo, tudi v smislu plačila odškodnine, ukradeno.

Kraja vozila je v paketu krita samo v dveh paketih. To sta paket Premium in Super kasko paket. V polni oziroma splošni kasko torej sodijo naslednje nevarnosti:

- *prometna nesreča* (udarec in padec predmeta, uničenje oziroma poškodovanje zavarovane stvari, zdrs iz ceste);
- *delovanje naravnih sil* (toča, vihar, padec snega ali ledenih tvorbov s strehe, poplave ...);
- *požar* (ogelj, ki povzroča škodo in uničuje, kemično delovanje in eksplozija);
- *poškodovanje vozila* (padec ali udarec predmeta, vandalizem ali objestnost, demonstracije in manifestacije ...).

Poleg že prej omenjenih Premium in Super kaska tržijo še Kasko paket, Osnovi kasko in Kasko 5 plus. Med seboj se paketi razlikujejo le po obsegu kritja. Za katere vrste kaska se stranke odločijo, pa je odvisno predvsem od starosti vozila in povečane nevarnosti za določeno regijo (npr.: toča, kraja ...).

Zavarovalnica Maribor, d. d., poleg 55 % bonusa svojim zavarovancem nudi tudi t. i. eko popust. Gre za popust, do katerega so upravičeni tisti, ki prevozijo:

- od 0 do 4000 km letno = 15 %;
- od 4001 do 7000 km letno = 10 %;
- od 7001 do 10000 km letno = 8,5 %;
- od 10001 do 13000 km letno = 7 %;
- od 13001 do 15000 km letno = 6 %.

Tako po mnenju zavarovalnice skrbijo za čisto okolje. Poleg tega pa v primeru plačila z gotovino zavarovancem obljublajo še variabilni popust. Ta popust je variabilen, saj ga agent lahko ponudi med 0 in 15 %. Teh popustov se poslužujejo zaradi konkurenčnosti, saj se s tem približajo ceni druge zavarovalnice ali pa celo na račun tega popusta postanejo še cenejši.

Glede na paket, katerega sklene vsak zavarovanec posebej, pa zavarovalnica prizna tudi t. i. paketne popuste.

Poglavitna prednost je tudi prijava škode prek interneta. To je t. i. Quick Check. To pomeni, da mora stranka v primeru nastanka škode le izbrati pogodbenega serviserja in popravilo se lahko prične. Vse v zvezi s plačilom računa pa uredi zavarovalnica sama.

Za informativni izračun bom vzela iste podatke kot v prejšnjih primerih.

Za sklenitev avtomobilskega kaska pa sem se odločila, da bom, ker je vozilo novo, sklenila Premium paket, kar pomeni kritja, prikazana v tabeli 7.

Tabela 7: Sklenitev avtomobilskega zavarovanja – Zavarovalnica Maribor (v EUR)

Storitev	Cena
Zavarovanje avtomobilske odgovornosti (AO)	404,95
Zavarovanje voznika (AO+)	96,77
Polni kasko z 1-odstotno odbitno franšizo	433,24
Kraja	50,74
Kraja ključev in registrskih tablic (tu izjemoma posebej)	12,24
Divjad in domače živali	23,55
Stekla, zunanja svetlobna telesa in ogledala	95,20
Poškodbe na parkirišču	101,05
Nezgodno zavarovanja (brez odškodnine, krita je smrt 350 EUR in invalidnost 700 EUR)	0,60
Akcija na življenjsko zavarovanja voznika	0,01
AXA (asistenca)	13,18

Ker pri Zavarovalnici Maribor, d. d., pri sklenitvi obveznega in kasko zavarovanja obstajata dve polici, se tako na obeh priznajo popusti.

Variabilni popust 15 %, EKO popust 5 % in gotovinski popust.

Tudi na drugi polici se prizna popust, in sicer: variabilni 15 %, popust na Premium paket 7 %, glede na način plačila pa še gotovinski ter eko popust v višini 5 %.

Naj se tudi tukaj malo dotaknem asistencije (AXA), pomoči na cesti. Asistenca po Sloveniji je krita do višine stroškov 130 EUR, v državah zelene karte pa do višine 170 EUR.

V primeru prometne nesreče starost vozila za avtovleko ni omejena, v primeru okvare pa je omejena starost vozila, in sicer na 12 let. Stranka je upravičena do nadomestnega vozila, če popravilo traja dlje kot 8 ur. Zahteva lahko celo »rent a car«, v kolikor popravila ni možno opraviti v 48 urah.

5.5 Primer: Generali Zavarovalnica, d. d.

Generali Zavarovalnica, d. d., je zavarovalna institucija, ki tako kot ostale zavarovalnice ponuja različne ugodnosti za svoje zavarovance. Bili so med prvimi, ki so uvedli popust na brezškodno dogajanje in popust za voznike z dolgoletnimi vozniki izkušnjami.

Omembe vreden je tudi možen odkup prve škode, in to pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti ter kasko zavarovanju. Seveda je tako doplačilo smiselno le za nižje premijske razrede, saj je višina doplačila variabilna.

Generali Zavarovalnica, d. d., je zavarovalnica, ki nudi možnost sklenitve t. i. »Halo police«. Pomeni pa, da lahko avtomobilsko zavarovanje stranka sklene prek telefona ali prek interneta iz domačega naslonjača. Stranka poleg tega, da ji ni treba zapuščati stanovanja in čakati v vrsti na zavarovalnega posrednika ali se dogovarjati za termin z zavarovalnim zastopnikom, lahko sklene polico še ceneje. Pripada ji dodatnih 5 % popusta, in sicer na zavarovanje avtomobilske odgovornosti, na zavarovanje voznika za škodo v primeru telesnih poškodb in navsezadnje tudi na kasko zavarovanje. Polici pa ji dostavijo celo na dom. Tako zavarovanje lahko sklenejo vse fizične osebe in osebe s celoletnim zavarovanjem. Po telefonskem pogovoru z uslužbenko, ki sklepa tovrstne police, mi je dala podatek, da se je od novembra 2010 do vključno februarja 2011 za sklenitev ali obnovitev zavarovanja prek telefona odločilo 3930 strank.

Po novem pa na podlagi starosti voznika in vozniki izkušnjah ter statistično manjši možnosti povzročitve prometne nesreče promovirajo 72,7 % popusta. Ta se veže na premijski razred, brezškodni popust, vozniki izkušnje, popust na takojšnje plačilo, halo popust, promocijski in paketni popust ter popust na starost vozila. Paket sestavlja že AO in AO+

zavarovanje, v tem primeru stranki pripada 10 % paketnega popusta. Če pa sklene zraven še kasko zavarovanje, pa ta popust seže kar do 21 %.

Dejanski popust na vozniške izkušnje se obračunava po posebni lestvici, in sicer:

- po dopoljenih 10 letih vozniškega staža (5 %);
- po dopoljenih 15 letih (10 %);
- po dopoljenih 25 letih (12 %);
- po dopoljenih 30 letih (15 %);
- po dopoljenih 35 letih (20 %).

Cena kasko zavarovanja pa je odvisna tudi od starosti voznika, saj je le-ta povezana z vozniškimi izkušnjami.

Te ugodnosti pa ne veljajo za voznika, ki ima na polici sklenjeno doplačilo za mladega voznika. To doplačilo je v višini 20 %.

V svoji prodajni akciji so stranke prejele kupon za dvojni popust na brezškodno dogajanje. Pripada pa tisti stranki, ki vsaj dve leti ni povzročila škode in je zato nagrajena s kar 10 % popusta. Pogoj pa je tudi, da ima stranka vsaj pet let vozniški izpit.

Še ena prednost zavarovalnice Generali glede na ostale štiri zavarovalnice: to je vračilo kasko premije. Je namreč prva zavarovalnica, ki to ponuja in že vrača premije, za kar pa morajo biti prisotni ustrezni pogoji:

- brez prijavljene škode iz naslova kateregakoli kasko produkta, vključno s kombinacijami delnega kaska;
- enoletno trajanje zavarovanja vseh kasko produktov;
- plačana mora biti celoletna premija;
- velja za zavarovanje za fizične osebe;
- zavarovanje je sklenjeno za osebo, ki bo vozilo uporabljalo za klasično rabo in za invalidne osebe.

Znesek vračila premije je razviden že ob sami sklenitvi zavarovanja. Ta dokument skupaj s številko transakcijskega računa za morebitno vračilo izda zastopnik ali zavarovalni referent. Ta dokument je stranka dolžna hraniti do konca zavarovalne dobe.

Vračilo pa se ne izvede, v kolikor stranka po poteku enoletne zavarovalne dobe preide na drugo zavarovalnico.

V nadaljevanju prikazujem informativni izračun pri zavarovalnici Generali (zopet z identičnimi podatki).

Tabela 8: Sklenitev avtomobilskega zavarovanja – Generali Zavarovalnica (v EUR)

Storitev	Cena
Zavarovanje avtomobilske odgovornosti (AO)	288,02
Zavarovanje voznika za škodo v primeru telesnih poškodb (AO+)	59,49
Neto kasko premija (prometna nesreča, padec in udarec predmeta, toča, vihar, snežni in zemeljski plaz, demonstracije in manifestacije, zlonamerna dejanja ...)	295,45
Kraja (K)	36,66
Parkirišče (H)	68,69
Stekla, svetlobna telesa ogledala in divjad (D)	57,14
Kraja ključev	8,57
<i>Vračilo kasko premije</i>	46,65
Nezgodno zavarovanje (zav. vsota za smrt = 4.200 EUR, za invalidnost = 8.400 EUR)	1,00
Pravna pomoč (zav. vsota = 4.200)	12,00
Osnovna asistenca (100 EUR po Sloveniji, 220 EUR v tujini)	5,00

Če pa je z zavarovalno pogodbo dogovorjeno razširjeno kritje avtomobilske asistenc, zavarovalnica prevzame nastale stroške v zvezi z vleko vozila, in sicer v Sloveniji do višine 500 EUR in v tujini do 1.500 EUR.

Seveda pa na ceno vpliva tudi soudeležba zavarovanca. Torej gre za fiksno franšizo na kritja (H, J, D ...) kombinacij delnega kaska, kar sicer pomeni pocenitev posameznih kombinacij. Temu seveda stranke ob sklenitvi ne namenijo zadosti pozornosti, kljub temu da smo jih zastopniki dolžni opozoriti.

Glede na moje izkušnje za stranko predstavlja prednost tista zavarovalnica, ki ponuja možnost doplačila za odkup prve škode. Veliko strank v zadnjih desetih ali celo dvajsetih letih ni povzročilo škode. Da pa bi najnižji bonitetni razred lahko zaščitili v primeru morebitne »nesreče«, doplačajo to doplačilo in si s tem lahko olajšajo kar dva škodna dogodka.

Prav tako je pridobitev bonitete od zavarovalnice do zavarovalnice različna. Tako ne velja več staro pravilo, da za pridobitev bonusa potrebujemo celih deset let, ampak do tega lahko pride že v šestih letih. Poleg tega pa imajo nekatere možnost premijskih razredov od štirinajstega do prvega razreda. Torej isti sistem, kot ga poznajo kasko razredi. To novost je uvedla Zavarovalnica Tilia, d. d.

Prednost za mlade pa predstavljajo tiste zavarovalnice, ki ponujajo popust na mlade družine in s tem dajejo poudarek mladim ter pripomorejo k ugodnejšim zavarovanjem.

Celotno polico vsake zavarovalnice posebej je težko primerjati zaradi specifičnih paketov, ki jih ponujajo posamezne zavarovalnice. Možna primerjava pa je primerjava AO in AO+.

Podatke bom prikazala v tabeli 9 in združila podatke iz prejšnjih izračunov.

Tabela 9: Ponudba zavarovanj AO in AO+

Zavarovalnica	AO	AO+
Zavarovalnica Triglav, d. d.	352,97	62,19
Adriatic Slovenica, d. d.	366,14	87,33
Zavarovalnica Maribor, d. d.	404,95	96,77
Zavarovalnica Tilia, d. d.	342,95	78,43
Generali Zavarovalnica, d. d.	288,02	59,49

Kot je razvidno v tabeli, je zavarovalna premija za isto vozilo in za osebo staro 57 let, kjer se upoštevajo tako voznike izkušnje kot tudi popusti na varne voznike, precej različna. V tem primeru bi se stranka nedvomno odločila oziroma sklenila zavarovanje pri zavarovalnici Generali. Vsekakor pa bi bila neugodna Zavarovalnica Maribor, d. d. Sledi ji Zavarovalnica Tilia, d. d., in nato še Zavarovalnica Triglav, d. d.

6 ZAKLJUČEK

V diplomskem delu sem želela priti do podrobnejših ponudb različnih zavarovalnic. Težko jih je medsebojno primerjati, ker vsaka izmed njih oblikuje paketna zavarovanja in s tem pripadajoče popuste. Zavarovalnica je vedno v tekmovalnem razmerju do drugih zavarovalnih hiš. Povsod se zavedajo, da vsaka fizična ali pravna oseba, ki je lastnik motornega vozila, potrebuje zavarovanje. Kje ga bo sklenila in v kakšnem obsegu, pa je odvisno od preteklih izkušenj, dobrega imena in na koncu seveda od višine premije, ki jo bo oseba plačala. Ker pa danes primanjkuje ljudem predvsem časa in ker ima vsako gospodinjstvo internetno povezavo, pa so zavarovalnice vložile denarna sredstva v tehnologijo, ki rešuje te težave. To je elektronsko poslovanje oziroma sklepanje zavarovalnih polic. Tekom pisanja diplomske naloge sem prišla do zaključka, da ima tako poslovanje mnogo prednosti: večja informiranost uporabnikov, polico lahko sklenemo hitro, celo škodo lahko prijavimo na tak način in se izognemo gneči. Seveda pa se slabostim ne moremo izogniti. Po mojem mnenju osebni stik strankam še vedno veliko pomeni. Stranke ne zaupajo novim tehnologijam, težava se lahko pojavi v smislu varovanja osebnih podatkov in lahko se nam celo zgodi, da polica zaradi različnih razlogov ni bila sklenjena. Menim pa, da bo v prihodnje vedno več polic in drugih poslov sklenjenih prav prek interneta.

LITERATURA

- Adriatic Slovenica. B. 1. *Sklepanje avtomobilske odgovornosti*. <https://www.adriatic-slovenica.si/as/sklao/index.do> (5. 4. 2011).
- Adriatic Slovenica. 2010. *Popusti in ugodnosti*. <http://www.adriatic-slovenica.si/za-fizicne-osebe/vrste-zavarovanj/vozila/motorna-vozila/avtomobilska-odgovornost-ao> (5. 4. 2011).
- Agencija za zavarovalni nadzor. B. 1. *Naloge in pristojnosti Agencije*. <http://www.a-zn.si/Default.aspx?id=9> (15. 10. 2010).
- Blažič Jerman, B. in M. Pavliha. 2002. *Zakon o elektronskem poslovanju in elektronskem podpisu (ZEPEP) s komentarjem*. Ljubljana: GV Založba.
- E-uspeh. B. 1. *Kaj je elektronsko poslovanje*. <http://www.e-uspeh.com/pomoc/kaj-je-elektronsko-poslovanje.htm> (8. 4. 2011).
- Groznik, A., J. Lindič in P. Trkman. 2009. *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta v Ljubljani.
- Ilešič, M. 2001. Razvoj in stanje obligacijskega prava v Sloveniji. V *Zakon o obligacijskih razmerjih s stvarnim kazalom*, 487–498. Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije.
- Informacijski pooblaščenec RS. B. 1. *Pravice posameznika*. <http://www.ip-rs.si/varstvo-osebni-podatkov/pravice-posameznika/> (6. 4. 2011).
- Korbar, T., G. Ristin in S. Simoniti. 2008. *Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu (ZOZP) s komentarjem*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.
- Mežnar, D. in M. Pavliha. 1996. *Predpisi o zavarovalnicah*. Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije.
- Mežnar, D., Š. Ivanjko, M. Pavliha, M. Korošec, M. Tomažević in R. Jakopanec. 1996. *Zakon o zavarovalnicah s komentarjem*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Obligacijski zakonik. *Uradni list RS*, št. 97/07.
- Oseli, P. 2005. *Spletna mesta zavarovalnic – ne pozabimo na uporabnike!*
<http://www.relacije.com/clanek.php?niceid=spletna-mesta-zavarovalnic-8211-ne-pozabimo-na-uporabnike-> (november 2010).
- Pogačar, M. 2007. *Organizacijska struktura zavarovalnic in prehod na elektronsko sklepanje zavarovalnih polic*. Diplomsko naloga, Univerza v Mariboru, Ekonomska-poslovna fakulteta.
- Ristin, G. 1995. *Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu s komentarjem*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Slovensko zavarovalno združenje. 2008. Zavarovalni statistični standardi. <http://www.a-zn.si/Documents/Registers/zss.pdf> (november 2010).
- Slovensko zavarovalno združenje. 2008a. Zakonske podlage za odgovornost. V *Izobraževanje zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov: učbenik za slušatelje*, 2.4. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.
- Slovensko zavarovalno združenje. 2008b. Splošno o premoženjskih zavarovanjih. V *Izobraževanje zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov: učbenik za slušatelje*, 2.1. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.

- Slovensko zavarovalno združenje. 2008c. Zavarovalna pogodba. V *Izobraževanje zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov: učbenik za slušatelje*, 1.8. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.
- Slovensko zavarovalno združenje. 2008d. Varstvo zavarovancev kot potrošnikov. V *Izobraževanje zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov: učbenik za slušatelje*, 1.9. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.
- Slovensko zavarovalno združenje. B. 1. *O združenju*. [Http://www.zav-zdruzenje.si/info.asp](http://www.zav-zdruzenje.si/info.asp) (7. 4. 2011).
- Šašek, H. 2008. *Sklepanje zavarovanj preko interneta*. Diplomaska naloga, Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta.
- Tilia. B. 1. *Novi paketi in paketni popusti*. [Http://www.zavtilia.si/si/avto/prednosti_ugodnosti/#k5](http://www.zavtilia.si/si/avto/prednosti_ugodnosti/#k5) (16. 12. 2010).
- Toplišek, J. 1998. *Elektronsko poslovanje*. Ljubljana: Atlantis.
- Triglav. B. 1. a. *13 novih ugodnosti*. [Http://avto.triglav.si/zavarovanja/13_novosti_in_ugodnosti](http://avto.triglav.si/zavarovanja/13_novosti_in_ugodnosti) (3. 11. 2010).
- Triglav. B. 1. b. *Postopek sklepanja*. [Https://www.triglav.si/postopek_sklepanja.jsp](https://www.triglav.si/postopek_sklepanja.jsp) (2. 4. 2011).
- Ustava Republike Slovenije (URS). *Uradni list RS*, št. 33I/1991.
- Zakon o obligacijskih razmerjih. *Uradni list RS*, št. 97/2007.
- Zakon o obveznih obligacijskih razmerjih s stvarnim kazalom*. 2001. 4. dop. izd. Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije.
- Zakon o varstvu potrošnikov (ZVPot – UPB2). *Uradni list RS*, št. 98/2004.
- Zakon o zavarovalnicah (ZZavar). *Uradni list RS*, št. 64/1994, 35/1995, 13/2000 in 91/2000.
- Zakonu o varstvu osebnih podatkov (ZVOP – UPB1). *Uradni list RS*, št. 94/2007.