

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

DIPLOMSKA NALOGA

DEJAVNIKI VPLIVA NA ODLOČITEV ZA
SKLENITEV ŽIVLJENJSKEGA ZAVAROVANJA
PRI PREBIVALCIH SLOVENSKE OBALE

MOJCA ŽORŽ

KOPER, 2009

UNIVERZA NA PRIMORSKEM
FAKULTETA ZA MANAGEMENT KOPER

Diplomska naloga

DEJAVNIKI VPLIVA NA ODLOČITEV ZA
SKLENITEV ŽIVLJENJSKEGA ZAVAROVANJA
PRI PREBIVALCIH SLOVENSKE OBALE

Mojca Žorž

Koper, 2009

Mentor: pred. mag., Danijel Bratina

POVZETEK

Življenjska oziroma naložbena zavarovanja predstavljajo način za zagotovitev lastne finančne varnosti. Trenutna kriza na svetovnih finančnih trgih ne predstavlja spodbude za izbiro dolgoročnih zavarovanj, vendar bodo ta v prihodnosti vedno bolj pomemben dejavnik skrbi za lastno dobrobit. Pred sklenitvijo življenjskega ali naložbenega zavarovanja si morajo zavarovanci postaviti vprašanja o svojih trenutnih zmožnostih, pripravljenosti za sprejemanje tveganj in pričakovanjih za prihodnost ter na osnovi realnih odgovorov nanje poiskati ustrezno zavarovanje. Ponudba na tržišču je zelo pestra, država pa z davčnimi ugodnostmi spodbuja prebivalstvo k sklepanju zavarovanj tega segmenta.

Ključne besede: zavarovalništvo, življenjska zavarovanja, naložbena zavarovanja, finančna varnost, trženjski splet v zavarovalništvu.

ABSTRACT

Life or investment insurances represent manner for covenant of own financial safety. Current crisis on world financial markets is not introducing simulation behind choice of long-term insurances. However, in the future it will be more and more important to take care for own welfare. Insured person must pose questions to themselves about their current abilities, about their readiness for accepting the risks and about expectations for their future on the realistic answers to find the most appropriate life or investment insurance. Choice on marketplace is very variegated and the state is stimulating population to contract of insurances in this segment with tax advantages.

Key words: insurance, life insurances, investment insurances, financial safety, marketing mix in insurance.

UDK: 364(043.2)

VSEBINA

1	Uvod	1
2	Zavarovalstvo v preteklosti in danes	3
2.1	Zavarovalstvo nekoč	3
2.2	Sodobna zavarovalnica kot gospodarska družba	5
3	Predstavitev trenutne ponudbe življenjskih, rentnih in naložbenih zavarovanj	7
3.1	Življenjska zavarovanja	7
3.1.1	Zavarovanje za primer doživetja	7
3.1.2	Zavarovanje za primer smrti	7
3.1.3	Zavarovanje za primer doživetja in smrti oziroma mešana zavarovanja	7
3.2	Rentna zavarovanja	9
3.3	Naložbena zavarovanja	9
4	Sedem spremenljivk zavarovalniških storitev (7-p)	13
4.1	P-1: Izdelek oziroma zavarovalna storitev (product)	13
4.2	P-2: Pogoji trženja - cena (price)	13
4.3	P-3: Tržne poti (place)	14
4.4	P-4: Tržno komuniciranje (promotion)	14
4.5	P-5: Ljudje (people)	15
4.6	P-6: Proces izvajanja storitve (process)	16
4.7	P-7: Fizični dokazi (physical evidence)	16
5	Značilnosti uspešnega zavarovalnega zastopnika in njegove obveznosti v odnosu do zavarovancev	17
5.1	Vloga zastopnikov pri predstavitvi zavarovalniških produktov	17
5.2	Kaj zavarovanci pričakujejo od dobrega zavarovalnega zastopnika	18
5.3	Zakonske obveznosti zavarovalnega zastopnika v odnosu do zavarovancev	19
6	Raziskava dejavnikov vpliva na sklenitev življenjskega zavarovanja	21
6.1	Predstavitev anketnega vprašalnika	21
6.2	Predstavitev rezultatov ankete	21
6.2.1	Prvo vprašanje: Ali že varčujete za starost?	21
6.2.2	Drugo vprašanje: Kakšne oblike varčevanja poznate?	22
6.2.3	Tretje vprašanje: Ali imate sklenjeno življenjsko ali naložbeno zavarovanje pri kateri od domačih zavarovalnic?	24
6.2.4	Četrto vprašanje: Na kakšen način ste se seznanili z aktualno ponudbo življenjskih in naložbenih zavarovanj?	25
6.2.5	Peto vprašanje: Ali ste si pred sklenitvijo življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja pridobili ponudbe več zavarovalnic?	27
6.2.6	Šesto vprašanje: Kaj pričakujete od sklenjenega življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja v prihodnosti?	28

6.2.7 Sedmo vprašanje: Ali poznate koga, ki je v preteklem letu izkoristil zbrana sredstva s polico življenjskega zavarovanja?.....	29
6.2.8 Osmo vprašanje: Kaj je botrovalo vaši odločitvi, da ne sklenete življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja?.....	29
6.2.9 Deveto vprašanje: Če bi imeli presežek denarnih sredstev, kam bi ga vložili?	30
6.2.10 Demografska vprašanja.....	31
7 Sklep.....	33
Literatura	35
Viri	35
Priloge.....	37

SLIKE

Slika 6.1	Grafični prikaz prejetih odgovorov o urejenosti varčevanja za starost.....	22
Slika 6.2	Število anketirancev s sklenjenim življenjskim oziroma naložbenim zavarovanjem po starostnih skupinah	24
Slika 6.3	Odstotek sklenjenih življenjskih ali naložbenih zavarovanj po starostnih skupinah	25
Slika 6.4	Načini seznanjanja z aktualno ponudbo po starostnih skupinah	27
Slika 6.5	Analiza zbiranja ponudb pred sklenitvijo življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja	28
Slika 6.6	Pričakovanja pri sklenitvi življenjskih oziroma naložbenih zavarovanj	28
Slika 6.7	Razlogi proti odločitvi za sklenitev življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja	30
Slika 6.8	Starostna struktura anketirancev po starostnih skupinah v odstotkih	32

TABELE

Tabela 6.1	Anketiranci glede na urejenost varčevanja za starost.....	22
Tabela 6.2	Poznane oblike varčevanja	23
Tabela 6.3	Načini iskanja informacij o aktualni ponudbi.....	26
Tabela 6.4	Število v anketo zajetih oseb po vrsti zaposlitve za posamezno občino.....	32

KRAJŠAVE

AZN	Agencija za zavarovalni nadzor
EU	Evropska unija
OZ	Obligacijski zakonik
ZZavar	Zakon o zavarovalništvu
BDP	Bruto domači proizvod

1 UVOD

V zadnjih letih doživljajo življenjska zavarovanja veliko rast. Povečala se je raznovrstnost ponudbe, s tem pa so se odprle večje možnosti za različne sloje prebivalstva glede na njihove potrebe in zmožnosti. Vedno večji odstotek prebivalstva se odloča tudi za naložbena zavarovanja ali mešana zavarovanja, ki vsebujejo tako naložbeno kot življenjsko komponento, saj so pri tej obliki predvideni višji donosi. Višji donos pa s seboj prinaša tudi višje tveganje.

Od leta 1991 do 2006 se je bruto domači proizvod (BDP) realno povečal za 56 %. Z leti se povečuje tudi delež premije življenjskih zavarovanj v BDP. Ta je, po podatkih Slovenskega zavarovalnega združenja (Slovensko zavarovalno združenje 2008a), leta 2002 znašal 1,15 %, v letu 2006 pa se je povečal že na 1,82 %. Isti vir navaja, da je letna rast premije življenjskih zavarovanj v obdobju 2005–2006 znašala 116,3 %, medtem ko pri neživljenjskih zavarovanjih beležijo rast v višini 109,3 %. Omenjeno kaže na to, da se je dvignila življenjska raven prebivalstva in povečala osveščenost v smislu skrbi za lastno finančno varnost.

Povprečna bruto obračunana premija na prebivalca Slovenije je še vedno nižja od povprečne bruto obračunane premije na prebivalca (zavarovalna gostota) Evropske unije. Zavarovalnice si zelo želijo povečati svoj tržni delež v tem zavarovalnem segmentu. Da bi bila njihova ponudba zanimiva kar največjemu odstotku populacije, morajo prepoznati njihove potrebe in pričakovanja ter jim prilagoditi trženjski komunikacijski splet in zavarovalne produkte. Zavarovalnice potrebujejo tudi podatke o tem, kateri elementi njihovega poslovanja na področju življenjskih in naložbenih zavarovanj so za morebitne zavarovance neugodni. S poznavanjem razlogov, ki prebivalce odvrtaajo od sklenitve tovrstnih zavarovanj, spoznajo svoje šibke točke, ki jih lahko izboljšajo z dodatnimi aktivnostmi v smislu morebitnih dodatnih izobraževanj zaposlenih, ki sodelujejo v procesu sklepanja zavarovanj in reševanja zahtevkov, ponudijo lahko dodatne storitve, ki jih zavarovanci pričakujejo, in tudi nove, prilagojene produkte. Zahtevam trga lahko prilagodijo vse elemente trženjskega spleta storitve – predvsem izdelčnega in trženjsko-komunikacijskega. Kot pri vsakem storitvenem procesu je tudi pri trženju življenjskih zavarovanj zelo pomemben dejavnik kontaktno osebje (Lovelock in Wirtz 2006), katerega zaznano vlogo pri odjemalcih želimo preveriti.

V diplomski nalogi bom predstavila najpomembnejše mejnike v razvoju zavarovanj in predstavila zavarovalnico kot gospodarsko družbo.

Ponudba zavarovalnic je zelo pestra. Obširnejša predstavitev posameznih produktov presega zastavljene okvirje, zato bodo predstavljene le osnovne značilnosti produktov, ki jih ponujajo največje zavarovalnice, ki delujejo na območju Slovenije.

Narava storitev se zelo razlikuje od izdelka. Tem razlikam morajo zavarovalnice prilagoditi vse elemente trženjskega spleta. Najpomembnejši element predstavljajo ljudje.

Brez dobrega zastopnika je težko izbrati individualnim zahtevam ustrezajočo obliko zavarovanja. Njegove obveznosti so zakonsko opredeljene. Zakon predpisuje minimalne zahteve, ki jih mora izpolnjevati oseba, ki želi sklepati zavarovanja. Dober zastopnik lahko zavarovancem ponudi bistveno več in s tem med prebivalstvom krepi pozitiven odnos do zavarovalnic.

V diplomski nalogi bom s pomočjo ankete ugotavljala, kateri dejavniki vplivajo na odločitev za sklenitev življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja prebivalcev Obale, pa tudi, kateri so bili razlogi, zaradi katerih se anketirani niso odločili za sklenitev katere od oblik življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja. Ugotovitve bodo podane na osnovi zbranih rezultatov ankete 100 naključno izbranih prebivalcev Obale obeh spolov v starosti od 25 do 60 let. Starostna meja je postavljena glede na začetek finančne samostojnosti in glede na starost, ki je še primerna za sklenitev življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja. Sodoben način življenja, vezan na delo z računalnikom, spodbuja del prebivalstva, da si vsaj osnovne informacije pridobi na spletnih straneh zavarovalnic, zato bo del ankete namenjen tudi temu področju.

2 ZAVAROVALSTVO V PRETEKLOSTI IN DANES

2.1 Zavarovalstvo nekoč

Ljudje so že zelo zgodaj spoznali, da se kot posamezniki naravnim silam ne morejo upreti in da nevarnostim, ki jih ogrožajo, lažje kljubujejo z združenimi močmi. Začeli so se povezovati, da bi v skupinah poskušali preprečiti nastanek škode oziroma, da bi skupaj odpravili posledice nastale škode. Kljub temu pa se je zavarovalstvo v sodobnem pomenu besede lahko razvilo šele, ko so bili izpolnjeni temeljni pogoji, ki so med seboj tesno povezani in vsaj delno soodvisni. Razvijali so se postopoma skozi zgodovino človeštva in počasi privedli do razvoja sodobnega zavarovanja.

Prvi napisi, ki bi lahko ustrezali življenjskemu zavarovanju, so iz časa starega Egipta, kjer so na grobovih iz leta 4500 pr. n. št. našli zapise združenja kamnosekov tistega časa, ki je skrbelo za pokop svojih članov (Budimir 2008, 21). V starem Babilonu so uvedli načelo vzajemnosti, ki je še danes osnova zavarovanja. V Hamurabijevem zakoniku je bilo določilo, po katerem je morala država poskrbeti za nepreskrbljeno družino državljana, ki je bil ubit v roparskem napadu na karavano. V času Rimskega imperija so vojaki plačevali posebne prispevke, kar jim je bilo po koncu služenja v vojski v pomoč pri prestopu v civilno življenje. V primeru vojakove smrti so vsoto izplačali njihovim svojcem. Srednjeveški cehi¹ in gildi² so imeli v svojih stanovskih statutih člene, ki so določali pogoje skupnega kritja nevarnosti požara, ropa, potopitve ladje ipd. Iz tega obdobja so znane tudi druge ustanove, ki so predvidevale izplačilo pogrebne ob smrti svojih članov. Obstajale so bratovščine, ki so svojim članom zagotavljale sredstva za osvoboditev iz ujetništva, odškodnine ob požaru, pomoč pri poginu živine in drugih nepredvidenih dogodkih.

V 17., 18. in 19. stoletju je prišlo do napredka na področju matematičnih in statističnih znanosti. S tem je bil izpolnjen še en temeljni pogoj za razvoj sodobnega zavarovanja.

Dolgoročno zavarovanje se je leta 1743 pojavilo na Škotskem, kjer je bil ustanovljen sklad socialnega varstva družin umrlih duhovnikov. K razvoju življenjskih zavarovanj so v obdobju od 1883 do 1928. leta prispevale uvedbe obveznega delavskega in nezgodnega zavarovanja ter zavarovanja za primer invalidnosti v Nemčiji ter uvedba zakona o zavarovanju za primer bolezni, invalidnosti in brezposelnosti v Veliki Britaniji ter zakona o socialnem zavarovanju v Franciji.

Splošni družbeni, gospodarski, tehnični in znanstveni razvoj v 19. in 20. stoletju zahteva pojav vedno novih zavarovalnih vrst. Takšen razvoj spodbudi razdelitev zavarovanj na dve ločeni veji. Prva zajema individualno zavarovanje, katerega naloga je

¹ Cehi so bila stanovska združenja rokodelcev in obrtnikov.

² Gildi so bili bolj trgovsko usmerjena stanovska združenja.

ekonomska zaščita gospodarskih subjektov pred ekonomskimi posledicami škode. Drugo vejo predstavljajo socialna zavarovanja, ki morajo zaščititi življenjsko raven celotnih družbenih slojev pred posledicami nastajajočih zavarovalnih primerov. Ti dve veji še danes predstavljata temeljno delitev zavarovanja.

Za ozemlje naše države je pomembna letnica 1452, ko je bila v Vidmu osnovana Bratovščina sv. Hieronima, ki se je obdržala vse do leta 1775. V statutu je bilo opredeljeno bolezensko in pokojninsko zavarovanje, posmrtno zavarovanje in zavarovanje za doto, uvedena je bila diferenciacija po riziku, poznano je bilo tudi mirovanje zavarovanja v primeru odsotnosti člana. Leta 1872 se je na Slovenskem pojavila Zavarovalna banka Slovenije, ki jo lahko štejemo za prvi poskus življenjskega zavarovanja na našem področju, saj je tržila zavarovanja za primer smrti in doživetja. Kot mnoge ostale je tudi Zavarovalna banka Slovenije kmalu propadla. Naslednji pomemben mejnik predstavlja leto 1900 in ustanovitev Vzajemne zavarovalnice, ki je leta 1919 prevzela življenjska zavarovanja od avstrijskih zavarovalnic, ki so v tem času delovale na območju današnje Slovenije (Budimir 2008, 23). Politično dogajanje tedanjega časa je pomembno vplivalo na poslovanje zavarovalnic, saj je bilo leta 1945 vse njihovo premoženje zaplenjeno. Vzajemna zavarovalnica se je preimenovala v Zavarovalni zavod Slovenije. Leta 1967 je bil sprejet nov Zakon o zavarovalništvu, ki je omogočal ustanavljanje poslovnih zavarovalnic. Tako so se občinske in medobčinske zavarovalnice združile v Zavarovalnico Sava, ta pa je kasneje z Zavarovalnico Maribor ustanovila Zavarovalno skupnost Triglav. Visoka inflacija je v tem obdobju povzročila razvrednotenje privarčevanih sredstev, česar se takratni zavarovanci dobro spominjajo.

Z razvojem tržnega gospodarstva in sodobnejšo zakonodajo se je po letu 1990 povečevalo zanimanje za življenjska zavarovanja. Posledica tega je bila vedno večja ponudba življenjskih zavarovanj na našem trgu.

Začetek priprav za vstop Slovenije v EU na našem zavarovalnem trgu predstavljata sprejetje Zakona o zavarovalnicah in ustanovitev Urada za zavarovalni nadzor v letih 1994 in 1995. Do vstopa v unijo je bilo na tem področju kar nekaj sprememb. Leta 2000 je bil sprejet Zakon o zavarovalništvu in ustanovljena Agencija za zavarovalni nadzor, pri čemer so bile upoštevane direktive EU s področja življenjskih in neživljenjskih zavarovanj. Opredeljeno je bilo sodelovanje z nadzornimi organi unije, izračunavanje kapitalске ustreznosti, AZN je dobila dovoljenje za odobravanje naložb zavarovalnic v tujini in podobno (Gorišek 2004, 29-42).

Prvega maja 2004 se je v slovenskem zavarovalništvu odprlo novo poglavje, saj smo tega dne vstopili v zavarovalniški trg Evropske unije. Slovenija je morala svojo zakonodajo na področju zavarovalništva prilagoditi zahtevam EU.

2.2 Sodobna zavarovalnica kot gospodarska družba

Zavarovalništvo kot organizirana gospodarska dejavnost svoj razvoj dolguje samoiniciativnemu in prostovoljnemu združevanju ogroženih, da bi zagotovili varnost v okviru delovanja zasebnih ponudb posameznih oseb, spoznanju, da je organizirana zaščita pred neznanimi ter nepredvidljivimi dogodki lahko tržno blago in izkazanemu interesu oblasti, da sama organizira osnovne oblike različne socialne varnosti za posameznika ter spodbujanju posameznika k lastnemu organiziranju varstva pred škodnimi dogodki.

Zavarovalnice so taksativno določeni gospodarski subjekti. So pravne osebe s sedežem v Republiki Sloveniji, ki so pridobile dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor za opravljanje zavarovalnih poslov, pa tudi zavarovalnice članic EU, ki so sporočile organom naše države, da bodo opravljale zavarovalne posle na njenem področju ter tuje zavarovalnice, ki so na območju naše države ali EU ustanovile podružnico in pridobile dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor (v nadaljevanju AZN). Glede na predmet poslovanja se delijo na premoženjske, osebne in univerzalne (kompozitne) zavarovalnice.

Pravni viri zavarovalnega prava za življenjska zavarovanja so zlasti Obligacijski zakonik, mednje pa štejemo tudi splošne in posebne zavarovalne pogoje oziroma tipske pogodbe, klavzule, uzance in druge dobre poslovne običaje, pogodbeno avtonomijo, sodno prakso in pravno doktrino (znanstvena in druga strokovna dela s področja pogodbenega zavarovalnega prava).

Zaradi ugotavljanja izpolnjevanja določb o obvladovanju tveganj se kapital, dodatni kapital, minimalni kapital in zajamčeni kapital zavarovalnice izračuna na poseben način, ki je natančno opisan v Zakonu o zavarovalništvu, v razdelku 5. Obvladovanje tveganj (od člena 104. do člena 142 a). Pomemben instrument obvladovanja tveganj predstavlja tudi izbor in obseg naložb. Zakon natančno navaja vrste dovoljenih naložb in omejitve posameznih naložb. Med druge ukrepe obvladovanja tveganj zakon uvršča pozavarovanje in sozavarovanje.

O osebnih zavarovanjih, kamor Obligacijski zakonik uvršča življenjska in nezgodna zavarovanja, govori 3. oddelek XXVI. poglavja.

3 PREDSTAVITEV TRENUTNE PONUDBE ŽIVLJENJSKIH, RENTNIH IN NALOŽBENIH ZAVAROVANJ

3.1 Življenjska zavarovanja

Poglavitna značilnost življenjskih zavarovanj je, da gre za osebna zavarovanja. Zavarovanje lahko zajema različne rizike in njihove kombinacije (doživetje, smrt, doživetje in smrt, zavarovanje za točno določen rok, za doto).

3.1.1 Zavarovanje za primer doživetja

Pri zavarovanju za primer doživetja zavarovalnica po poteku zavarovalne dobe v enkratnem znesku izplača zavarovalno vsoto za doživetje, kateri je pripisan dobiček, ki je bil ustvarjen s posameznimi vložki. O višini dobička so zavarovanci obveščeni letno po koncu poslovnega leta. V primeru smrti zavarovanca takšno zavarovanje ugasne brez izplačila. Tovrstne oblike zavarovanja v aktualni ponudbi zavarovalnic nisem zasledila.

3.1.2 Zavarovanje za primer smrti

Pri zavarovanjih, kjer je zavarovan samo rizik smrti, se zavarovalnina izplača le v primeru smrti zavarovane osebe. Če zavarovanec v zavarovalni dobi ne umre, izplačila po polici ni. Pristopna starost zavarovanca je lahko med 14. in 65. letom, s tem, da zavarovanec ob poteku zavarovanja ne sme biti starejši od 75 let. Zavarovanje se lahko sklene za obdobje od enega do petindvajset let. Začetek zavarovanja je vedno prvega v mesecu. Pri zavarovanjih z višjo zavarovalno vsoto je predviden zdravniški pregled zavarovanca. Premijo je mogoče plačevati letno, polletno, četrletno ali mesečno. Možno je tudi vplačilo za celotno zavarovano obdobje. Odkupi pri tej vrsti zavarovanja niso možni, prav tako jim ni mogoče priključiti dodatnega nezgodnega zavarovanja (Zavarovalnica Maribor 2008a).

To zavarovanje nima varčevalnega dela in kot takšno za mlajšo populacijo ni najbolj zanimivo. Primer tega zavarovanja je PRIZMA Riziko življenjsko zavarovanje, ki ga ponuja Zavarovalnica Maribor, d. d. Podobne ugodnosti ponuja Življenjsko zavarovanje 50+ Zavarovalnice Triglav, d. d., kjer je zavarovanec po dopolnjenem 90. letu starosti oproščen plačila premije, zavarovalno kritje pa velja do konca življenja (Zavarovalnica Triglav 2008b).

3.1.3 Zavarovanje za primer doživetja in smrti oziroma mešana zavarovanja

To je najbolj razširjena oblika življenjskih zavarovanj, ki zajema tako rizik doživetja kot tudi smrti zavarovanca. Ob sklenitvi zavarovanja se, glede na zavarovančevo pristopno starost, njegov spol, dogovorjeno zavarovalno dobo in višino mesečnega vložka, izračuna zavarovalno vsoto.

Zavarovanje se sklepa na podlagi pisne ponudbe, ki mora vsebovati vse ključne sestavine kasnejše zavarovalne police. Z eno polico sta lahko zavarovani dve osebi. V kolikor eden od zavarovancev umre, zavarovalnica izplača dogovorjeno zavarovalnino upravičencu. S tem trenutkom prenehajo vse obveznosti zavarovalnice po zavarovalni pogodbi. Glede na višino zavarovalne vsote je lahko sklenjeno z ali brez zdravniškega pregleda. Zavarovane so lahko osebe od dopolnjenega 14. leta starosti dalje, zavarovanje pa praviloma poteče najkasneje v tistem koledarskem letu, ko zavarovanec dopolni 75 let. Začetek zavarovanja je vedno prvega v mesecu, in sicer se začne ob 0.00 uri tistega dne, ki je v polici naveden kot začetek zavarovanja.

V primeru smrti je zavarovalna vsota izplačana upravičencem iz zavarovalne police, v primeru doživetja v polici dogovorjene zavarovalne dobe pa se zavarovalna vsota, skupaj s pripisanim dobičkom, izplača (običajno) zavarovancu ali drugi osebi, ki jo določi zavarovanec. Običajno se sklepajo za dobo od pet do petindvajset let, čeprav se na trgu pojavljajo tudi zavarovanja za dobo do štirideset let. V določenih primerih zavarovalnica ob rojstvu otroka izplača mami dodatno zavarovano vsoto.

Odkup zavarovanja je možen samo v določenih primerih (izselitev iz države, smrt upravičenca ali ožjega družinskega člana, 100-odstotna invalidnost, brezposelnost, razveza pri zavarovanju za dve osebi), kar to obliko zavarovanja uvršča med slabše likvidnostne naložbe.

Življenjska zavarovanja, poleg zavarovanja za primer smrti oziroma doživetja, predstavljajo tudi eno od oblik dolgoročnega varčevanja, ki zagotavlja socialno varnost, čeprav mešana življenjska zavarovanja zaradi izjemno konzervativnih naložb (predvsem državne obveznice) ne sodijo med donosnejše naložbe, saj se predvideni letni donosi gibljejo med tremi in štirimi odstotki. Zanje se odločajo praviloma osebe, ki niso naklonjene tveganju in želijo veliko varnost vloženih sredstev.

To obliko ponujajo vse zavarovalnice, ki tržijo zavarovanja na našem območju, zato je izbira zelo pestra. Merkur Zavarovalnica, d. d., ponuja zavarovanje Merkur Super10+, zavarovanje Merkur Super 10+/05 pa ponuja še dodatno zavarovanje za primer nastanka določenih hudih bolezni (Merkur Zavarovalnica 2006b). Njihov program življenjskega zavarovanja MG, zavarovanje za doživetje ali predčasno smrt z udeležbo na dobičku, ponuja kombinacijo življenjskega zavarovanja in kapitalskega varčevanja. Zavarovalnica Maribor, d. d., ponuja zavarovanje Zlata naložba, kjer je možno skleniti zavarovanje z (Zavarovalnica Maribor 2003) ali brez dodatnega zavarovanja za primer hujše bolezni, možno je tudi zavarovanje za dve osebi na isti zavarovalni polici, zavarovanje z intervalnim izplačilom in izplačilom v obliki rente (Zavarovalnica Maribor 2006). Zavarovalnica Maribor, d. d., ponuja tudi kolektivno življenjsko zavarovanje. Njegova posebnost je v tem, da je možen prenos varčevalne komponente na zavarovalno vsoto novo sklenjenega zavarovanja, seveda s privolitvijo zavarovanca (Zavarovalnica Maribor 2005). Posebna oblika mešanega zavarovanja

Zavarovalnice Maribor, d. d., je tudi Zlati ključ, kjer je upravičenec do izplačila vedno otrok in ga ni mogoče spremeniti, razen v izjemnih primerih. Izplačilo je vedno ob poteku zavarovalne dobe, vendar ne pred dopolnjenim 18. letom otrokove starosti. Zavarovalna doba je lahko od pet do štirideset let. Za upravičenca, to je otroka, je možno dodati nezgodno zavarovanje. Podobne pogoje ponuja tudi zavarovanje EUROLIFE Zavarovalnice Generali, d. d. Zavarovanja te skupine ponujajo vse slovenske zavarovalnice, tržijo pa jih pod različnimi imeni.

3.2 Rentna zavarovanja

O rentnih zavarovanjih lahko govorimo takrat, ko se po poteku dogovorjene dobe pripadajoči znesek izplačuje v obliki rent. Te so lahko doživljenjske ali pa so časovno omejene. Predstavljajo eno od možnosti, da si zavarovanec zagotovi dodaten dohodek k plači ali pokojnini oziroma, da poskrbi za štipendijo otrok ali vnukov. Podobno kot pri mešanih življenjskih zavarovanjih je tudi pri rentnih politika vlaganja sredstev določena z zakonom in ne prinaša visokih donosov.

Za večino zavarovalnin iz naslova mešanih zavarovanj velja, da jih je možno izplačevati v obliki rente.

3.3 Naložbena zavarovanja

Med naložbena zavarovanja prištevamo vsa zavarovanja, kjer se vložena sredstva nalagajo v različne sklade in imajo dva dela. Prvi je zavarovalni, ki je namenjen socialni varnosti, drugi pa je naložbeni del, kjer se vložena sredstva nalagajo v investicijske sklade. Naložbena strategija posameznega sklada je odvisna od stopnje varnosti in donosnosti, zavarovalec pa sam nosi naložbeno tveganje. Investira se v delnice, obveznice, nepremičnine in tržno nevtralne tako imenovane hedge³ sklade, s čemer je dosežena široka razpršitev investiranih sredstev. S trajanjem zavarovanja se praviloma spreminjajo deleži zavarovalnega in naložbenega dela, in sicer tako, da je v začetku zavarovalni del večji od naložbenega. Ko privarčevana sredstva dosežejo zavarovano vsoto, se premija v celoti nalaga le še v investicijske sklade (Budimir 2008, 37).

Zavarovanec običajno lahko izbira med več skladi (delniški vzajemni, mešani vzajemni, obvezniški vzajemni, hedge ipd.), razmerje udeležbe v posameznem pa lahko spreminja. Nekatere zavarovalnice dovoljujejo spremembo skladov večkrat, druge manjkrat. Običajno je treba ob menjavi izbranih skladov poravnati tudi stroške spremembe.

³ Hedge skladi imajo lastna pravila upravljanja. Upravljavci imajo možnost naložb, ki jih investicijski in vzajemni skladi ne smejo imeti. Pomembna razlika med njimi in običajnimi vzajemnimi skladi je v tem, da vzajemni skladi ne morejo iti v stečaj, premoženje je v lasti vlagateljev in je ločeno od premoženja upravljavcev. Hedge skladi, ki so praviloma organizirani kot podjetja, pa lahko gredo v stečaj.

Poleg stroškov spremembe izbranih skladov si zavarovalnice zaračunajo še vstopne in izstopne stroške ter stroške predčasnega izplačila (Zavarovalnica Triglav 2008a). Izstopni stroški predstavljajo običajno 1 % od izplačila, obračunavajo pa se praviloma ob vsakršnem izplačilu, tudi v primeru prenosa sredstev, razen v primeru izplačila zavarovalne vsote za doživetje v obliki rente. Višine navedenih stroškov so določene v zavarovalni polici.

V skladu s sklenjenim zavarovanjem mora zavarovalnica pri tej vrsti zavarovanj izplačati zavarovalno vsoto za smrt oziroma vrednost premoženja, če je višja od zavarovalne vsote. Prav tako se vrednost premoženja izplača v primeru doživetja zavarovalne dobe. Nekatere zavarovalnice zavarovancem pod določenimi pogoji omogočajo odkup naložbenega dela. Možno je tudi predčasno izplačilo predujma v višini 80 % sredstev v skladu, pri čemer zavarovanje ostane v veljavi. Zavarovanci lahko naložbenemu zavarovanju priključijo nezgodno zavarovanje in zavarovanje za nekatere hujše bolezni (srčni infarkt, srčne bolezni – operacija, kap, rakasta obolenja, paraliza, odpoved ledvic, transplantacija organov, slepota, multipla skleroza, zamenjava srčnih zaklopov, operacija pri bolezni aorte) (Zavarovalnica Maribor 2008b).

Ta zavarovanja so primerna za zavarovance, ki si želijo višjih donosov kot pri mešanih življenjskih zavarovanjih, istočasno pa želijo z zavarovanjem poskrbeti za socialno varnost najbližjih. Vedno več zavarovalnic nudi zavarovancem zajamčeno 100-odstotno izplačilo neto vplačane premije in 100-odstotno jamstvo za dosežene donose. Na trgu se pojavljajo produkti, pri katerih zavarovanec celotno premijo vplača naenkrat (enkratno vplačilo), pa tudi takšni, kjer je možno plačevanje mesečno, četrtno, polletno ali letno.

Merkur Zavarovalnica, d. d., ponuja naložbeno življenjsko zavarovanje, vezano na investicijske sklade VARIO TOP, kjer lahko izbiramo med zavarovanjem brez zajamčene in z zajamčeno vsoto v primeru doživetja (Merkur Zavarovalnica 2006a). Grawe Zavarovalnica, d. d., trži produkt Grawe apollo, kjer sta višina in donosnost naloženih sredstev odvisna od sprememb na svetovnih kapitalskih trgih, zavarovalnica pa nanje nima vpliva (Grawe zavarovalnica 2008). Zavarovalnica Maribor, d. d., ponuja storitev DWS FlexPension, ki je vezana na investicijske sklade DS Investments, možno pa se je dogovoriti za zavarovalno dobo od 8 do 25 let. Najnižja mesečna premija znaša 30 evrov, pomembno pa je, da poleg visokih, od 5- do 8-odstotnih donosih na letni ravni in visoke stopnje varnosti nudi še 100-odstotno zaščito izplačila bruto vplačane premije ter jamstvo za dosežen donos na presečni dan (Zavarovalnica Maribor 2008c). Zavarovalnica Generali, d. d., trži produkte pod imeni EUROFOND, Generali garanT, otrokom je namenjeno zavarovanje Generali Baby. Poleg naštetih je na trgu še veliko zavarovanj, ki so vezana na sklade, njihova ponudba pa se, glede na razmere na trgu, spreminja skoraj dnevno. Pomembno je vedeti, da različne zavarovalnice vlagajo v različne sklade, med katerimi so nekateri bolj, drugi pa manj rizični.

4 SEDEM SPREMENLJIVK ZAVAROVALNIŠKIH STORITEV (7-P)

Da bi bila zavarovalnica na trgu lahko uspešna, mora obvladovati trženjski splet. Ker zavarovalništvo sodi med storitvene dejavnosti, kombinacijo trženjskih spremenljivk za zavarovalnico predstavlja 7P (product oziroma service, price, place, promotion, people, process, physical evidence).

4.1 P-1: Izdelek oziroma zavarovalna storitev (product)

V zavarovalništvu P-1 zajema vse zavarovalne produkte, ki jih zavarovalnice ponujajo na trgu. Koristi kupcem zavarovalne storitve v primeru življenjskih in naložbenih zavarovanj predstavlja hitro izplačilo dogovorjene zavarovalnine v primeru nastanka zavarovane nevarnosti. Zavarovanci si želijo finančne varnosti v prihodnosti. V segmentu življenjskih in naložbenih zavarovanj zavarovalnice tržijo pestro ponudbo zavarovalnih storitev, ki jih nenehno prilagajajo tudi glede na zahteve trga. Na privlačnost zavarovanja vplivajo tudi poprodajne storitve, kamor štejemo način likvidacije zavarovalnin, hitrost izplačila in strokovnost pri obravnavi odškodninskih zahtevkov.

Vse značilnosti zavarovalne storitve ocenjuje kupec – zavarovalec. Po mnenju Philipa Kotlerja celotno vrednost v očeh kupca predstavlja zaznana denarna vrednost spleta ekonomskih, funkcionalnih in psiholoških koristi, ki jih kupec pričakuje od določene ponudbe. Celotne stroške v očeh kupca predstavlja splet vseh stroškov, ki jih kupec pričakuje pri ocenjevanju, prevzemu, uporabi in opustitvi določenega izdelka ali storitve (Kotler 2004, 60). Kupec se bo za nakup določene oblike zavarovanja odločil, če bo zaznana korist večja od stroškov.

4.2 P-2: Pogoji trženja - cena (price)

V zavarovalništvu ceno zavarovanja predstavlja zavarovalna premija. To je znesek, ki ga zavarovalec plačuje zavarovalnici na podlagi sklenjene zavarovalne pogodbe. Ceno posamezni obliki zavarovanja postavljajo aktuarji⁴ na osnovi aktuarskih izračunov. V primeru življenjskih in naložbenih zavarovanj upoštevajo verjetnostne izračune in zakon velikih števil oziroma tablice smrtnosti. Zbrane premije morajo zadoščati najmanj za poplačilo škod. Zakon o zavarovalništvu predpisuje tudi oblikovanje zavarovalno-tehničnih rezervacij (Zakon o zavarovalništvu, 2000). Cena zavarovanja vključuje tudi režijski dodatek, s katerim zavarovalnice pokrivajo vse stroške, nastale pri pridobivanju zavarovanj in v postopku likvidacije škod.

⁴ Aktuar je zavarovalni matematik. Njegove naloge so preverjanje pravilnosti izračunavanja premij in oblikovanja zavarovalno-tehničnih rezervacij z namenom, da bi bilo zagotovljeno trajno izpolnjevanje vseh obveznosti zavarovalnice iz zavarovalnih pogodb.

Glede na razmere na trgu zavarovalnice ponujajo različne načine plačil in druge ugodnosti. Zavarovalno premijo je tako mogoče vplačati za celotno zavarovalno obdobje v enkratnem znesku, možno se je dogovoriti za letno, polletno, četrletno ali mesečno plačilo. Zavarovalnice v primeru mesečnih vplačil običajno zaračunajo obresti, v primeru vplačila za celotno zavarovalno obdobje pa upoštevajo popuste.

Občasno zavarovalnice ponudijo določene storitve po ugodnejših cenah ali v okviru posebnih paketov (na primer podarjena prva premija ob sklenitvi določene oblike življenjskega zavarovanja).

4.3 P-3: Tržne poti (place)

Lokacija izvajanja storitve in posredniki, prek katerih lahko pride storitev do porabnikov, sta dve ključni področji trženjskega spleta za storitve (Potočnik 2004, 270).

Zavarovalnice pri trženju svojih produktov uporabljajo številne tržne poti, da bi se na ta način približale večjemu deležu prebivalstva. Zavarovanja je mogoče skleniti neposredno v prostorih zavarovalnice, pri zaposlenih za okenci. Na domu zavarovanja predstavljajo zavarovalni zastopniki. Zavarovalni posrednik zbere ponudbe več zavarovalnic, primerja posamezne zavarovalne storitve in zavarovalcu individualno svetuje pri odločitvi za sklenitev zavarovalne pogodbe. Podatke o življenjskih in naložbenih zavarovanjih je mogoče dobiti tudi pri zavarovalnih agencijah, ki imajo sklenjene pogodbe o zastopanju z eno ali več zavarovalnicami. Življenjska oziroma naložbena zavarovanja je mogoče skleniti tudi pri bančnih okencih (bankassurance)⁵. Podatke o ponudbi posamezne zavarovalnice je mogoče pridobiti tudi na njeni spletni strani.

4.4 P-4: Tržno komuniciranje (promotion)

S tržnim komuniciranjem zavarovalnice zavarovalcem in potencialnim odjemalcem zavarovalniških storitev sporočajo informacije o značilnostih posameznih zavarovalnih produktov. V zavarovalništvu se velik del tržne komunikacije dogaja na osebni komunikacijski poti. Zavarovalni zastopnik se najprej (običajno telefonsko) dogovori za obisk, nato pa v prodajnem razgovoru predstavi zavarovanja. Pomembno vlogo pri odločitvi za sklenitev zavarovanja predstavljajo informacije, ki potujejo 'od ust do ust', med prijatelji, sorodniki, sodelavci in podobno.

Večina tržnega komuniciranja poteka na neosebni ravni, in sicer v obliki prospektov, oglasov v tisku, prek radia in televizije, plakatov, spletnih strani in podobno. Z oglaševanjem zavarovalnice širšo javnost seznanjajo z novimi produkti.

⁵ V Franciji, Španiji, Italiji in Avstriji zberejo banke okrog 60 % police življenjskega zavarovanja, v Belgiji 30, v Veliki Britaniji pa delež ne presega 20 %, še nekoliko manjši je v Nemčiji (Revija Kapital 2003).

Občasno obvestila o določeni storitvi tudi ponavljajo. Številne zavarovalnice so uvedle klicne centre, kjer se za to delo posebej usposobljeni zaposleni dogovarjajo s potencialnimi zavarovalci za predstavitvene obiske, predstavljajo jim aktualno ponudbo posamezne zavarovalnice in zapisujejo pripombe ter predloge zavarovalcev.

Osebna prodaja porabniku omogoča večjo vključenost v sam proces izvajanja storitve. Zavarovalec dobi informacije o posameznih zavarovalnih produktih. Strokovno usposobljeni zastopniki zavarovalcu pojasnijo razlike med posameznimi vrstami zavarovanj.

Zavarovalnice svojo ponudbo predstavljajo na različnih sejmih (zaposlitveni, kmetijski, Internautica ...), novinarskih konferencah, v kontaktnih oddajah, neplačanih reportažah ipd. Za ustvarjanje ali utrjevanje pozitivnega mnenja podpirajo športne projekte (Zavarovalnica Maribor je generalni sponzor Zlate lisice ipd.), kulturne prireditve (Festival Lent, Folkart, razne razstave slovenskih umetnikov v prostorih zavarovalnic ipd.), okoljske (natečaj Zojini zeleni zemljevidi, razdeljevanje bombažnih vrečk za EKO Slovence Zavarovalnice Maribor ipd.) in druge projekte (Z besedo na dan – skupni projekt Zavarovalnice Maribor in Slovenskih novic, Naj komentator) ter donacije (ogled smučarskih skokov v Planici, ki ga omogoča Zavarovalnica Triglav, nakupi reševalnih vozil ter diagnostičnih aparatov za zdravstvene domove in bolnišnice itd.).

Ne samo kupcem, temveč tudi prodajalcem zavarovalnih storitev so namenjene nagrade. Zastopnike zavarovalnice k večji prodaji življenjskih in naložbenih zavarovanj spodbujajo z nagrajevanjem po obsegu prodaje ter drugimi ugodnostmi (izleti najboljših prodajalcev ipd.).

4.5 P-5: Ljudje (people)

Najpomembnejši element trženjskega spleta pri prodaji storitev predstavlja človek. Na eni strani je to prodajalec – zavarovalni zastopnik, od katerega se pričakuje ne samo poznavanje zavarovalnih produktov zavarovalnice, temveč tudi davčne zakonodaje. Zavarovalni zastopnik mora biti vreden zaupanja in dobro strokovno podkovan, znati mora tudi dobro poslušati. Pomembna sta njegova urejenost in nastop, zato se mora na vsak razgovor dobro pripraviti. Na strani zavarovalnice v to skupino sodijo tudi drugi zaposleni, ki ne izvajajo trženjskih aktivnosti. Sem štejemo telefoniste, receptorje, zaposlene v računovodstvu, računalniškem oddelku, pritožbenih komisijah, osebe, ki razvijajo nove storitve ali opravljajo tržne raziskave in podobno. Vsi skupaj s poslovnim odnosom in strokovnostjo dopolnjujejo pozitivno podobo zavarovalnice na trgu.

Ljudje o zavarovanjih začnejo razmišljati šele takrat, ko zadovoljijo svoje temeljne fiziološke potrebe (zrak, hrana, voda, stanovanje). V razmerah, ko njihovi prihodki ne zadostujejo niti za osnovno preživetje, se za sklenitev zavarovanja redkeje odločajo. Zavarovalci ceno zavarovanja primerjajo s koristmi, ki jih zaznajo ob sklenitvi

zavarovalne pogodbe. Zavarovalci imajo v zvezi z življenjskimi in naložbenimi zavarovanji različna pričakovanja, zmožnosti in potrebe. Odgovorno izbrana oblika zavarovanja zavarovalcu zagotavlja finančno varnost v prihodnosti. Zadovoljstvo je odvisno predvsem od pričakovanja, kakšna bi, po njihovem prepričanju, morala biti kakovost storitve. Zavarovalnice želijo z različnimi anketami, analizami pritožb in pohval ter drugimi metodami ugotoviti, kakšna so pričakovanja in kolikšno je zadovoljstvo njenih porabnikov.

4.6 P-6: Proces izvajanja storitve (process)

Storitev je neotipljiva in minljiva. Odvisna je od tega, kdo, kdaj in kje jo izvaja, zato je zelo spremenljiva. Pri sklepanju življenjskih in naložbenih zavarovanj morata biti istočasno in na istem mestu navzoča tako tisti, ki prodaja zavarovanje, kot tudi kupec zavarovalne storitve. Značilnost storitve je tudi v tem, da je ni mogoče skladiščiti.

Ker se zavarovalnice zavedajo, da pri izvajanju posamezne storitve ni popravkov, si prizadevajo za poenotenje izvajanja. Kakovost izvajanja zagotavljajo z nenehnim izobraževanjem vseh zaposlenih tako na strokovnih področjih kot tudi na področju mehkih znanj. Prav poznavanje zavarovalnih produktov, zakonodaje in tehnologije sklepanja so bistveni elementi za pozitiven končni rezultat opravljene storitve.

4.7 P-7: Fizični dokazi (physical evidence)

Dostop do prostorov zavarovalnice v očeh odjemalca zavarovalne storitve predstavlja pomemben element. Prostor naj bi bili na frekventni lokaciji z zagotovljenim dovolj velikim številom parkirnih mest v bližini, po možnosti čim bliže postajališču lokalnega avtobusnega prometa. Tako so dostopni tudi manj mobilnim zavarovalcem. Pomembno je, da so estetsko urejeni, čisti in primerno topli. Prav je, da se na vidnem mestu nahajajo zloženske z osnovnimi informacijami o ponudbi zavarovalnice. Vsi dokumenti in prospekti morajo biti opremljeni z logotipom zavarovalnice in pregledni.

Urejeno in čisto mora biti tudi osebje, ki ima neposreden stik z odjemalci. Odnos do osebe, ki vstopi v prostore zavarovalnice, mora biti strokoven, prijazen in spoštljiv.

Pri življenjskih in naložbenih zavarovanjih fizični dokaz predstavlja sklenjena zavarovalna pogodba, ki je sestavljena iz zavarovalne police, splošnih in dopolnilnih zavarovalnih pogojev.

5 ZNAČILNOSTI USPEŠNEGA ZAVAROVALNEGA ZASTOPNIKA IN NJEGOVE OBVEZNOSTI V ODNOSU DO ZAVAROVANCEV

Delo zastopnika je za poslovanje zavarovalnice zelo pomembno. Osnovna pravila so podana že z veljavno zakonodajo, vendar je uspešen zavarovalni zastopnik sposoben zavarovancem ponuditi bistveno več.

Paretovo pravilo govori, da z 20 % kupcev dosežemo 80 % prometa. Naloga zastopnika je, da neguje teh 20 % kupcev in jih poskuša s svojim delom zadržati v svojem portfelju.

5.1 Vloga zastopnikov pri predstavitvi zavarovalniških produktov

Naloga zavarovalnega zastopnika je trženje zavarovalnih produktov. Ker pa je pridobiti novega kupca petkrat dražje kot zadržati starega, je zelo pomemben odnos, ki ga zastopnik vzpostavi z zavarovancem. Prioritete prodajalcev, ki jih navaja Erich-Detroy (2001, 17), veljajo tudi za trženje zavarovalnih storitev. Med dolgoročne cilje je zapisal:

- zmanjšati odhajanje kupcev s pridobivanjem novih in ohranjanjem obstoječih,
- hitro nadomestiti izgubo kupcev z načrtnim pridobivanjem zanimivih novih kupcev,
- sistematično zmanjševati število manjših kupcev z doslednim povečevanjem vrednosti, ki jo kupujejo.

Načinov pridobivanja novih zavarovancev je več. Da bi lahko potencialnemu zavarovancu predstavil ponudbo, mora zastopnik vzpostaviti prvi stik in se s stranko dogovoriti za prvi obisk.

Stik lahko vzpostavi s pismi, ki jih pošilja na različne naslove, do katerih lahko pride na več načinov. Lahko izbere naključne osebe, na primer iz telefonskega imenika, lahko gre za priporočila obstoječih zavarovancev. Cenejši od pošiljanja pisem je telefonski pogovor, kjer lahko sogovornike izbere na podoben način. Dražji od obeh opisanih načinov pa je nenapovedan obisk (prodaja od vrat do vrat). Obstoječe zavarovance, ki so z delom zastopnika, produkti in morebitno likvidacijo škodnih zahtevkov zadovoljni, lahko zastopnik prosi za priporočila pri njihovih prijateljih in znancih, na katera se potem sklicuje. Ponudba zavarovalnic je večkrat predstavljena tudi na sejnih, razstavah in drugih prireditvah (Internautica, kmetijski, nepremičninski sejmi ipd.). Kot večina ostalih podjetij imajo tudi zavarovalnice izdelane spletne strani, prek katerih, bolj ali manj uspešno, predstavljajo svojo ponudbo in predvsem nudijo osnovne podatke o svojem poslovanju. Zasledimo lahko tudi veliko oglasov, tako v dnevnih časnikih, prek televizije, radia ali plakatov. Občasno sodelujejo tudi pri pripravi

različnih kontaktnih oddaj, ki dajejo poslušalcem in gledalcem možnost neposrednih vprašanj, povezanih s predstavljenimi temami.

Dober zastopnik pozna prednosti in slabosti posameznega načina, ki ga uporabi pri dogovoru za obisk posameznika.

Najprimernejši način prodaje življenjskih in naložbenih zavarovanj je vsekakor razgovor, v katerem potencialni zavarovanec opiše svoja pričakovanja in potrebe. Življenjska in naložbena zavarovanja zadovoljujejo posameznikovo potrebo po finančni varnosti. Praviloma gre za dolgoročne pogodbe, pri katerih je ob poteku predvideno izplačilo večje vsote denarja. Ob upoštevanju navedenega je pomembno, da zavarovanec zaupa osebi, ki mu predstavlja posamezne produkte, zaupati pa mora tudi ustanovi, ki ji bo zaupal svoja finančna sredstva v upravljanje. Zastopnik mora zavarovancu nuditi strokoven in neodvisen nasvet. Seznaniti ga mora tako s prednostmi kot tudi s slabostmi posameznega produkta. Poznavanje ponudbe zavarovalnice je obvezno, veliko pa k predstavitvi prednosti prispeva tudi poznavanje konkurenčnih produktov.

»Njegova naloga ni zgolj izpolnjevanje obrazcev in vprašalnikov ter sklenitev zavarovanja – pripravljen mora biti spremljati uspešnost in razvoj vaše police, vas redno obveščati in podobno« (Mikulič 2005).

5.2 Kaj zavarovanci pričakujejo od dobrega zavarovalnega zastopnika

Z vidika zavarovancev naj bi bil zavarovalni zastopnik predvsem vreden zaupanja in dobro strokovno podkovan. Pomembna lastnost je tudi sposobnost poslušanja, saj le tisti zastopnik, ki zna od zavarovanca pridobiti informacije o tem, kakšne so njegove dejanske zahteve in pričakovanja pri sklenitvi zavarovanja, lahko ponudi produkt, ki v kar največji meri zadosti zahtevanim kriterijem. Nekorektno in neposlovno je, če zavarovalni zastopnik zamuja.

Življenjska oziroma naložbena zavarovanja so praviloma dolgoročna, zato je še bolj pomembno, da bodoči zavarovanci zastopniku postavijo čim več vprašanj, ki so vezana tako na poslovanje same zavarovalnice, ki jo zastopnik zastopa, kot tudi na posamezen produkt, ki ga predstavlja. Vprašanja, vezana na posamezno vrsto zavarovanja, naj se nanašajo vsaj na to, kaj se zgodi v primeru neplačila mesečne premije, ali obstaja možnost izrednih, dodatnih vplačil, ali je del zavarovalne vsote zajamčen in v kakšnih primerih, v katerih primerih dogovorjena zavarovalna vsota ni izplačana, kolikokrat letno se lahko zamenja sklad in kolikokrat je menjava sklada brezplačna, koliko skladov upravlja izbrani upravljavec, kolikšna je minimalna skupna premija in kolikšna je minimalna premija v posameznem skladu, kakšna je minimalna in kakšna maksimalna pristopna starost, kdaj in pod kakšnimi pogoji lahko zavarovanec dostopa do sredstev, pa tudi, ali lahko zavarovanec sam izbira čas dviga denarja. Bodoči zavarovanec od

zavarovalnega zastopnika pričakuje tudi pomoč pri določitvi primerne zavarovalne vsote (Mikulič 2005).

5.3 Zakonske obveznosti zavarovalnega zastopnika v odnosu do zavarovancev

Zavarovalni zastopniki lahko svojo dejavnost opravljajo v okviru delovnega razmerja, če so zaposleni v zavarovalnici. V kolikor gre za pogodbenega zastopnika ali za zavarovalno zastopniško družbo, lahko dejavnost opravljajo na osnovi sklenjene pogodbe, ki ima značilnosti pogodbe o trgovskem zastopanju (Pavliha 2000, 105). Pooblaščen so za sklepanje zavarovalnih pogodb v imenu in za račun zavarovalnice, za spremembe oziroma podaljšanje tovrstnih pogodb ter za sprejemanje izjav zavarovancev o odstopu od zavarovalne pogodbe. Če je zavarovalni zastopnik podaljšana roka zavarovalnice, potem za zavarovalnega posrednika velja, da je podaljšana roka zavarovalca, sklenitelja zavarovanja, saj mora skrbeti predvsem za njegove interese in mu priskrbeti najprimernejše zavarovanje. Storitve zavarovalnega zastopanja lahko opravljajo le fizične osebe, ki so od Agencije za zavarovalni nadzor pridobile dovoljenje za opravljanje tovrstnih poslov.

Zakon o zavarovalništvu zavarovalnim zastopnikom nalaga tudi druge aktivnosti, kamor sodijo aktivnosti, povezane s pripravo na sklenitev zavarovalne pogodbe ter pomoč pri izvrševanju pravic iz pogodbe, še posebej pri reševanju odškodninskih zahtevkov. Dolžnost zastopnika je, da se zavarovancu predstavi z imenom, priimkom in naslovom. Izkazati se mora z dovoljenjem za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja. Zavarovanca mora obvestiti o tem, za katere zavarovalnice deluje. Prav tako ga mora obvestiti o morebitnih kapitalskih povezavah med njegovo zastopniško družbo in zavarovalnico ter o morebitnih sklenjenih pogodbah o ekskluzivnem zastopanju.

Za ravnanje zavarovalnega zastopnika ali zavarovalne zastopniške družbe odgovarja zavarovalnica kot za svoja lastna ravnanja. Zakon o zavarovalništvu nalaga zavarovalnicam vzpostavitev zunaj sodnega reševanja sporov s potrošniki in objavo o vzpostavljeni shemi v zavarovalnih pogojih. Vzpostavljen mora biti tudi interni postopek reševanja pritožb zavarovalcev.

6 RAZISKAVA DEJAVNIKOV VPLIVA NA SKLENITEV ŽIVLJENJSKEGA ZAVAROVANJA

Človeka kot del trženjskega spleta pri trženju zavarovalnih produktov predstavljajo tudi zavarovalci kot kupci zavarovalnih storitev. Poznavanje njihovih potreb, zmožnosti in pričakovanj je najpomembnejši element, kateremu zavarovalnice prilagodijo vse elemente trženjskega spleta storitve – predvsem izdelčnega in trženjsko-komunikacijskega.

Dejavnikov, ki delujejo na kupce zavarovalnih produktov, je veliko. Z anketnim vprašalnikom sem raziskovala le nekatere vplive, katerim so podvrženi zavarovalci ob sklepanju zavarovalnih pogodb življenjskih in naložbenih zavarovanj.

6.1 Predstavitev anketnega vprašalnika

V anketo je bilo zajetih 100 naključno izbranih prebivalcev Obale obeh spolov v starosti od 25 do 60 let. Starostna meja je bila postavljena glede na začetek finančne samostojnosti in glede na starost, ki je še primerna za sklenitev življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja.

Anketni vprašalnik je sestavljen iz trinajst vprašanj. Z njim ugotavljam, v kolikšni meri se prebivalci Obale zavedajo pomembnosti lastne skrbi za ekonomsko varnost v starosti in katere oblike varčevanja poznajo. Raziskovala sem načine, na katere so anketiranci iskali informacije o aktualni ponudbi. Ker življenjska in naložbena zavarovanja predstavljajo dolgoročno naložbo v lastno socialno varnost, sem raziskovala, koliko truda so anketiranci pripravljani vložiti v iskanje najprimernejše oblike zavarovanja ter kakšna so njihova pričakovanja v zvezi s sklenjenimi življenjskimi in naložbenimi zavarovanji. Pomemben podatek predstavljajo razlogi, ki so anketirance odvrnili od sklenitve zavarovanj iz skupine naložbenih oziroma življenjskih zavarovanj ter kakšna je njihova pripravljenost, da bi presežna denarna sredstva zaupali zavarovalnicam v obliki naložbenega zavarovanja.

S pomočjo demografskih vprašanj sem ugotavljala zaposlenost, spol, starost in občino bivanja anketirancev.

6.2 Predstavitev rezultatov ankete

6.2.1 Prvo vprašanje: Ali že varčujete za starost?

Iz rezultatov ankete je razvidno, da 67 odstotkov anketirancev že varčuje za starost. Skrb zbujajoč pa je podatek, da kar 32 odstotkov anketiranih o tem še ne razmišlja oziroma, da še niso poskrbeli za svojo finančno varnost v starosti.

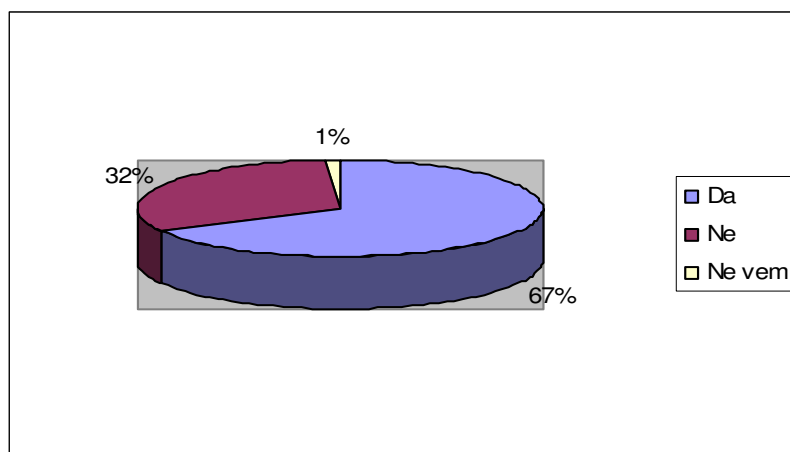
Med anketiranci, ki so že poskrbeli za varčevanje za starost, je 51 odstotkov moških in 49 odstotkov žensk.

V skupini upokojencev je več tistih, ki so že poskrbeli za svojo finančno varnost. Tako je 58 odstotkov anketiranih upokojencev izbralo odgovor 'Da'. V skupinah študentov in brezposelnih pa je višje število anketirancev (po 83 odstotkov v vsaki skupini), ki ne varčujejo za starost. Obrnjeno stanje je v skupini samozaposlenih, kjer za starost ne varčuje 17 odstotkov anketiranih. Razmerje v skupini zaposlenih je 76:23 v korist tistih, ki že varčujejo za starost. Ena oseba iz te skupine je izbrala odgovor 'Ne vem'.

Tabela 6.1 Anketiranci glede na urejenost varčevanja za starost

Odgovori	Skupaj (v %)
Da	67
Ne	32
Ne vem	1
SKUPAJ:	100

Slika 6.1 Grafični prikaz prejetih odgovorov o urejenosti varčevanja za starost



6.2.2 Drugo vprašanje: Kakšne oblike varčevanja poznate?

Odgovori na to vprašanje so bili zelo raznoliki. Pestra paleta je razvidna iz tabele, ki je objavljena v nadaljevanju.

Pri tem vprašanju se največkrat pojavljajo odgovori, ki bi jih lahko šteli v skupino življenjskih zavarovanj, med katerimi so navedena klasična, naložbena in rentna. Te oblike varčevanja so zapisane 56-krat. Štirje anketiranci so kot obliko varčevanja zapisali nakup nepremičnin. Ena anketirana oseba je navedla kombinacijo zavarovanja in skladov. Glede na svetovno finančno krizo in zniževanje vrednosti vseh delnic je zanimivo, da je kar 18 anketirancev uvrstilo nakup delnic med oblike varčevanja, kar nam pove, da se delež vprašanih zaveda, da se delnice ne kupujejo za danes in do jutri, temveč na daljši rok.

Devet anketirancev na to vprašanje ni odgovorilo.

Tabela 6.2 Poznane oblike varčevanja

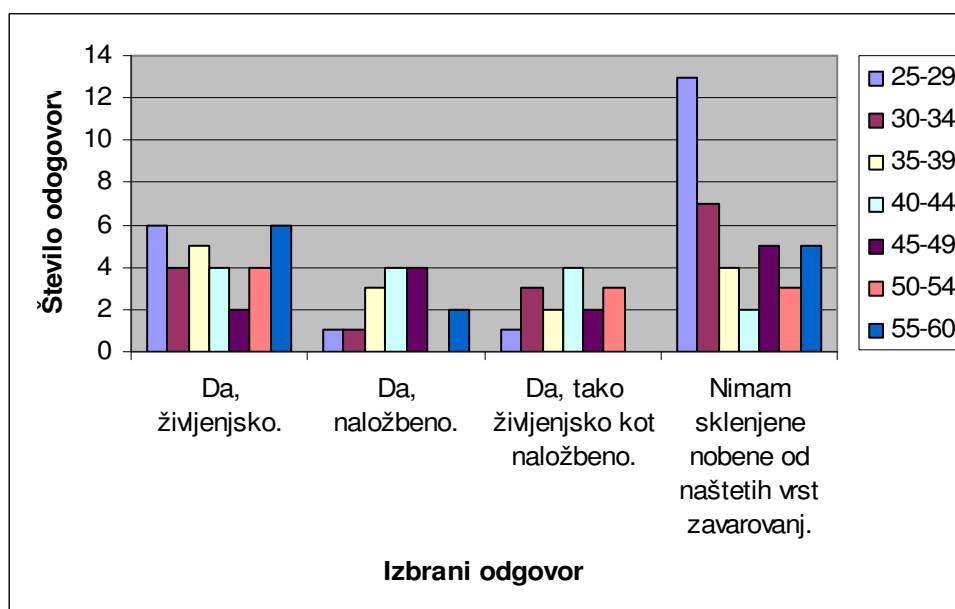
ODGOVOR	ŠTEVILO ODGOVOROV
- avtomobilsko	1
- bančni depoziti	8
- dodatno prostovoljno pokojninsko zavarovanje	14
- dodatno zdravstveno zavarovanje	1
- finančne naložbe	1
- invalidsko	1
- kombinacija zavarovanje + skladi	1
- na osebni bančni račun	2
- nakup delnic	18
- nakup nepremičnin	4
- nakup obveznic	1
- nakup vrednostnih papirjev	2
- naložbe	2
- naložbe v sklade	21
- naložbeno zavarovanje	20
- namensko varčevanje	3
- nezgodno	2
- osnovno zdravstveno zavarovanje	1
- pokojninsko varčevanje	14
- pokojninsko zavarovanje	2
- premoženjsko zavarovanje	1
- prihranek iz delovnega razmerja	1
- rentno varčevanje	25
- rentno zavarovanje	4
- rezervni sklad	1
- stanovanjsko varčevanje	2
- starostno varčevanje	2
- stebri NFD	1
- v zavarovalnicah	6
- varčevalni računi	1
- varčevanje v banki	18
- varčevanje pod žimnico	1
- varčevanje v nogavici	2
- vezane vloge	7
- vzajemna	1
- vzajemni skladi	6
- življenjsko klasično	1
- življenjsko naložbeno	2
- življenjsko rentno	1
- življenjsko zavarovanje	46
SKUPAJ:	248
Brez odgovora:	9
SKUPAJ:	257

6.2.3 Tretje vprašanje: Ali imate sklenjeno življenjsko ali naložbeno zavarovanje pri kateri od domačih zavarovalnic?

Iz rezultatov ankete lahko razberemo, da kar 39 odstotkov anketirancev nima sklenjenega življenjskega ali naložbenega zavarovanja pri nobeni od domačih zavarovalnic, 31 odstotkov vprašanih ima sklenjeno življenjsko zavarovanje in 15 odstotkov naložbeno zavarovanje.

Kar 15 odstotkov anketirancev ima sklenjeno tako življenjsko kot tudi naložbeno zavarovanje, kar kaže na to, da se anketiranci zavedajo pomena finančne varnosti v prihodnosti. Domnevamo lahko, da teh 15 odstotkov anketirancev pozna prednosti in slabosti ene in druge oblike zavarovanja.

Slika 6.2 Število anketirancev s sklenjenim življenjskim oziroma naložbenim zavarovanjem po starostnih skupinah



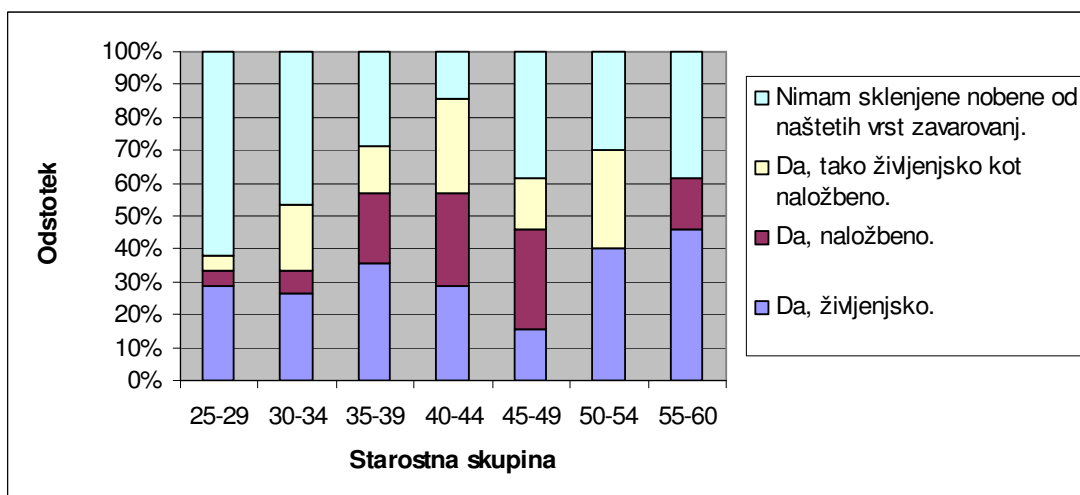
Največ (13 odstotkov vseh) nezavarovanih oseb je v starostni skupini od 25 do 29 let. Sledi ji skupina anketirancev, starih med 30 in 40 let, kjer je nezavarovanih 7 odstotkov vseh vprašanih. Najmanj nezavarovanih anketirancev (2 odstotka) je v starostni skupini od 40 do 44 let.

Zgolj življenjsko zavarovanje ima sklenjeno 6 odstotkov anketirancev v starostni skupini od 25 do 29 let in v starostni skupini od 55 do 60 let. Za življenjsko zavarovanje se je odločilo le 2 odstotka anketiranih v starostni skupini od 45 do 49 let.

Za naložbeno zavarovanje se je odločilo 15 odstotkov vseh anketiranih oseb, med katerimi jih je največ iz starostnih skupin od 40 do 44 let in od 45 do 49 let. Te vrste zavarovanja ni sklenila niti ena oseba iz starostne skupine od 50 do 55 let.

Največ anketirancev, ki imajo sklenjeno tako življenjsko kot tudi naložbeno zavarovanje, sodi v starostno skupino od 40 do 44 let, medtem ko v starostni skupini od 55 do 60 let nihče nima sklenjenih obeh vrst zavarovanja.

Slika 6.3 Odstotek sklenjenih življenjskih ali naložbenih zavarovanj po starostnih skupinah



6.2.4 Četrto vprašanje: Na kakšen način ste se seznanili z aktualno ponudbo življenjskih in naložbenih zavarovanj?

Odgovori na postavljeno vprašanje kažejo, da anketiranci največ informacij o ponudbi življenjskih in naložbenih zavarovanj dobijo od zavarovalnih zastopnikov, drugi najpogostejši način seznanjanja pa je način 'od ust do ust'. Zanimivo je, da se na mnenje prijateljev, znancev, sorodnikov in ostalih iz družabnega kroga anketirancev ozira največ mladih iz starostne skupine od 25 do 29 let.

Po podatkih Statističnega urada RS se je v prvem četrtletju leta 2008 število gospodinjstev, ki imajo dostop do svetovnega spleta, v primerjavi z istim obdobjem leta 2007 povečalo za eno odstotno točko in znaša 59 odstotkov. Najpogosteje uporabniki iščejo informacije o blagu in storitvah (Statistični urad Republike Slovenije 2008). Pričakovati je bilo, da bo mlajša populacija pogosteje iskala informacije na medmrežju, česar pa rezultati ankete ne potrjujejo. Najpogosteje so svetovni splet kot vir informacij uporabili anketiranci, stari med 35 in 39 let ter med 40 in 44 let. Zanimivo je, da sta pri pridobivanju podatkov na medmrežju bila udeležena tudi dva iz skupine najstarejših anketiranih oseb.

Zelo malo anketirancev je z namenom pridobivanja informacij o trenutni ponudbi obiskalo prostore zavarovalnice, še manj pa jih je poiskalo zavarovalne posrednike, ki bi jim zaupali iskanje ustrezne oblike zavarovanja.

Zgolj 9 odstotkov anketirancev je informacije iskalo na dva načina in le 1 odstotek vprašanih je uporabil tri načine pridobivanja informacij.

Na vprašanje ni odgovorilo 11 odstotkov anketirancev.

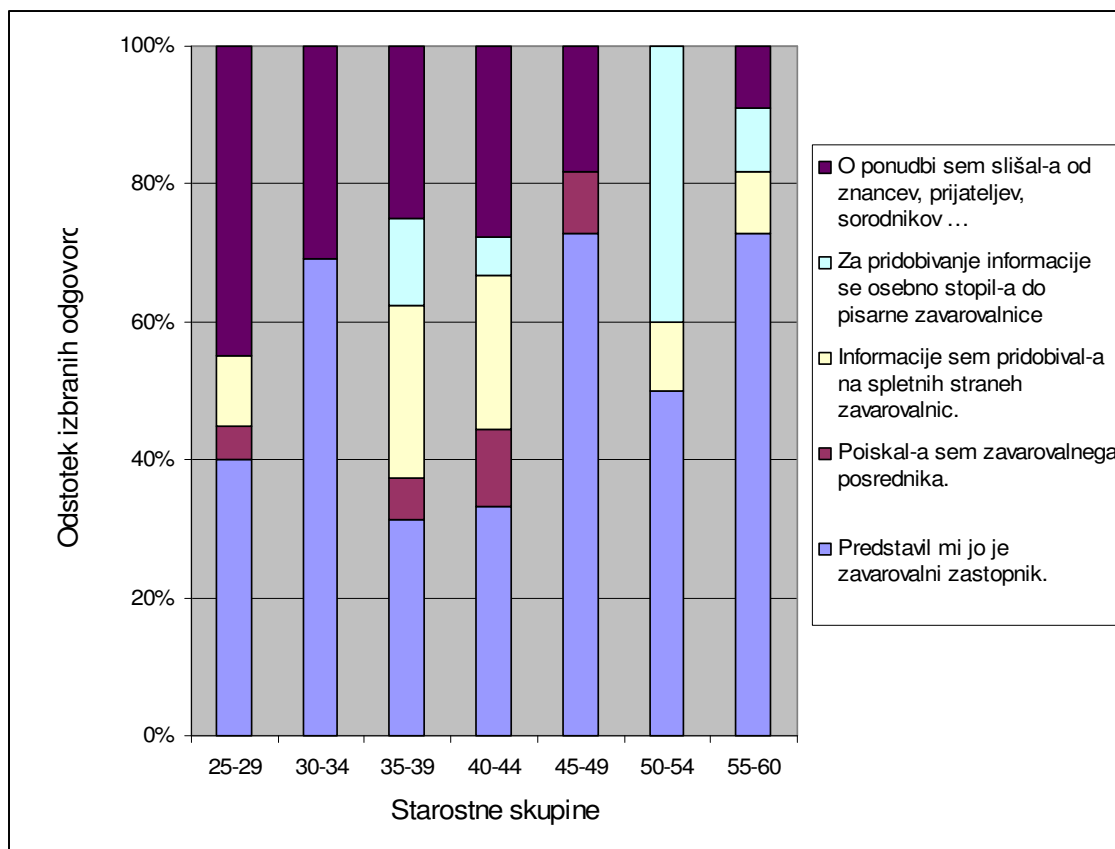
Tabela 6.3 Načini iskanja informacij o aktualni ponudbi

	Starostne skupine							SKUPAJ
	25-29	30-34	35-39	40-44	45-49	50-54	55-60	
Predstavil mi jo je zavarovalni zastopnik.	8	9	5	6	8	5	8	49
Poiskal-a sem zavarovalnega posrednika.	1	0	1	2	1	0	0	5
Informacije sem pridobil-a na spletni strani zavarovalnice.	2	0	4	4	0	1	1	12
Za pridobivanje informacij sem osebno stopil-a do pisarne zavarovalnice.	0	0	2	1	0	4	1	8
O ponudbi sem slišal-a od znancev, prijateljev, sorodnikov ...	9	4	4	5	2	0	1	25
SKUPAJ:	20	13	16	18	11	10	11	99
Brez odgovora:	1	3	2	0	2	1	2	11
SKUPAJ:	21	16	18	18	13	11	13	110

Pogostost izbranih odgovorov glede na starostno skupino anketirancev je razvidna tudi iz grafa, objavljenega v nadaljevanju.

V grafu je nazorno prikazano, da se s produkti anketiranci v starostnih skupinah od 25 do 29 let, od 30 do 34 let in od 45 do 49 let ne seznanjajo v prostorih zavarovalnice.

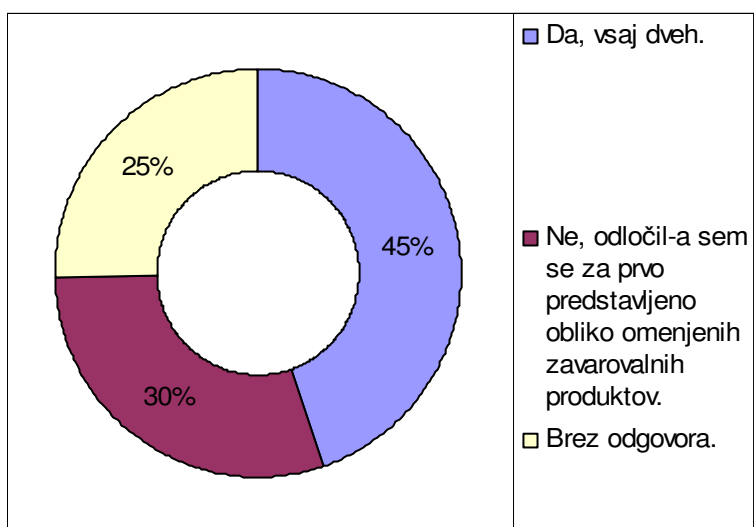
Slika 6.4 Načini seznanjanja z aktualno ponudbo po starostnih skupinah



6.2.5 Peto vprašanje: Ali ste si pred sklenitvijo življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja pridobili ponudbe več zavarovalnic?

Glede na to, da so življenjska in naložbena zavarovanja dolgoročna, da so namenjena varčevanju in zagotavljanju boljšega finančnega stanja v prihodnosti, je presenetljivo dejstvo, da se je kar 30 odstotkov anketirancev odločilo za sklenitev prve predstavljene oblike življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja, le 45 odstotkov vprašanih pa je pridobilo ponudbe več zavarovalnic.

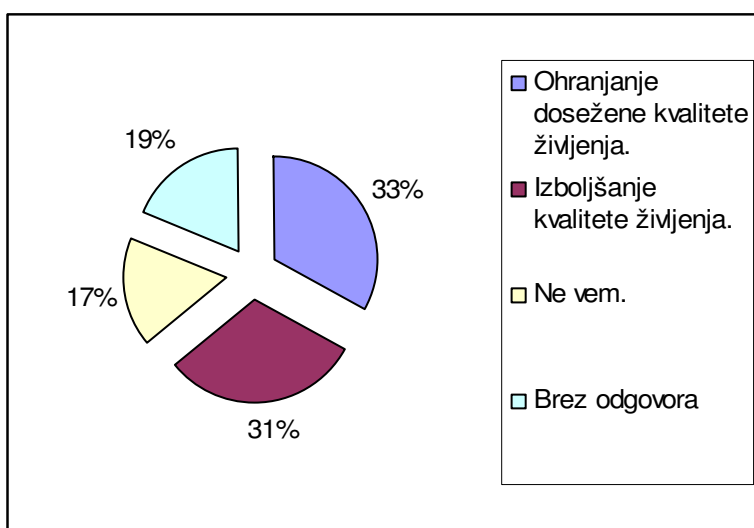
Slika 6.5 Analiza zbiranja ponudb pred sklenitvijo življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja



6.2.6 Šesto vprašanje: Kaj pričakujete od sklenjenega življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja v prihodnosti?

Največ anketirancev od sklenjenega življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja v prihodnosti pričakuje ohranjanje dosežene kvalitete življenja. Za ta odgovor se je odločilo kar 33 odstotkov anketirancev. Z 31 odstotki jim sledijo anketiranci, ki od zavarovanja pričakujejo izboljšanje kvalitete življenja. Oseb, ki na vprašanje niso odgovorile, je bilo 19 odstotkov vseh vprašanih. Ostalih 17 odstotkov je izbralo odgovor 'Ne vem'.

Slika 6.6 Pričakovanja pri sklenitvi življenjskih oziroma naložbenih zavarovanj



6.2.7 Sedmo vprašanje: Ali poznate koga, ki je v preteklem letu izkoristil zbrana sredstva s polico življenjskega zavarovanja?

Življenjska zavarovanja so na trgu daljše obdobje, vendar so, predvsem zaradi visoke inflacije v preteklosti, ogromno izgubile na realni vrednost. Tako anketiranci, glede na dobljene rezultate, izplačila na osnovi teh polic ne štejejo kot zbrana sredstva. To bi bil lahko razlog, da je kar 77 odstotkov anketirancev na to vprašanje odgovorilo negativno. V 22 odstotkih so anketiranci na to vprašanje odgovorili pritrdilno, ena oseba pa na vprašanje ni odgovorila.

6.2.8 Osmo vprašanje: Kaj je botrovalo vaši odločitvi, da ne sklenete življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja?

Osmo vprašanje je bilo v 51 odstotkih brez odgovora. Glede na dobljene rezultate so življenjska in naložbena zavarovanja predraga in v družinskem proračunu očitno predstavljajo previsoko postavko. Ta odgovor je izbralo kar 26 odstotkov oseb, ki so odgovorile na vprašanje. Med njimi je bilo kar 6 oseb iz starostne skupine od 25 do 29 let.

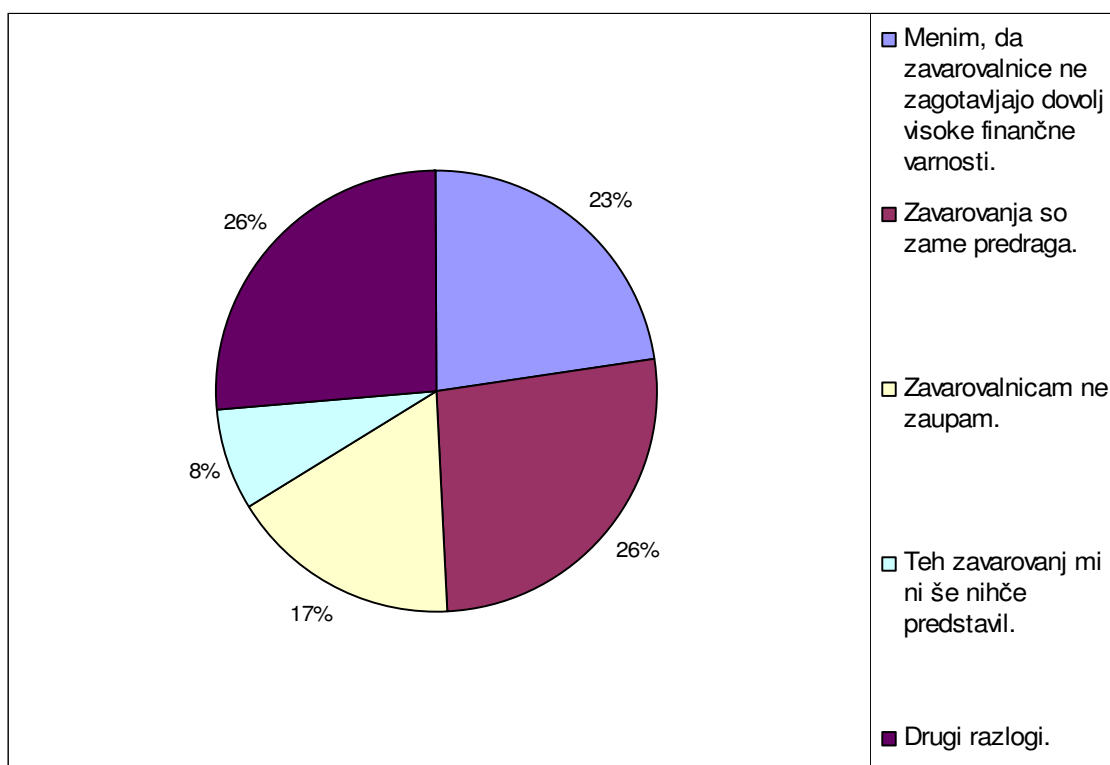
Skrb zbuja joče je, da je kar 23 odstotkov anketiranih menilo, da zavarovalnice ne zagotavljajo dovolj visoke finančne varnosti, kar je zagotovo posledica razmer na svetovnih finančnih trgih.

Kar 17 odstotkov anketiranih zavarovalnicam ne zaupa, kar lahko pripišemo posledicam izgubljanja realne vrednosti življenjskih zavarovanj v času visoke inflacije, zaradi česar je imelo veliko zavarovalcev slabe izkušnje z zavarovalnicami. Vsekakor bi bil to lahko razlog za težave, s katerimi se soočajo zavarovalnice pri sklepanju novih oblik življenjskih in naložbenih zavarovanj.

S stališča zavarovalnic je zanimivo dejstvo, da je kar 8 odstotkov anketiranih odgovorilo, da jim življenjskih oziroma naložbenih zavarovanj ni še nihče predstavil.

Visok delež nezaupanja nakazuje na pravilnost razmišljanja o tem, da anketiranci v življenjskih in naložbenih zavarovanjih ne zaznajo varčevalne komponente. Razlog za takšno razmišljanje pa bi lahko bil tudi slabše trenutno finančno stanje, ki ne dovoljuje nalaganja dela prihodkov za ohranjanje oziroma izboljšanje življenjskega standarda v prihodnosti, saj ta sredstva morda ne zadoščajo niti za pokrivanje osnovnih življenjskih potreb. Kljub temu, da imajo mlajše osebe boljše pogoje za sklenitev zavarovanj na daljši rok, pa jim lastno finančno stanje tega ne omogoča.

Slika 6.7 Razlogi proti odločitvi za sklenitev življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja



6.2.9 Deveto vprašanje: Če bi imeli presežek denarnih sredstev, kam bi ga vložili?

Največ anketirancev bi presežek denarnih sredstev namenilo varčevanju v kateri od komercialnih bank. Ta odgovor je v skupnem številu izbranih odgovorov zastopan s 25,18 odstotka. Izjema so anketiranci v starostni skupini od 45 do 49 let, kjer te možnosti ni izbral nihče. Največkrat bi se zanjo odločili mlajši, stari med 25 in 29 let ter najstarejša skupina anketirancev v starostni skupini od 55 do 60 let.

Kljub krizi na finančnih trgih bi kar 19,42 odstotka anketirancev presežna finančna sredstva vložilo v nakup delnic. Med njimi je največ odgovorov (6) iz starostne skupine od 40 do 44 let. To možnost so izbrali anketiranci iz vseh starostnih skupin.

Kar 25-krat je bil izbran odgovor 'Drugo'. Glede na prejete odgovore na drugo vprašanje, bi v to skupino lahko šteli možnost nakupa nepremičnin, varčevanje v nogavicah, pod žimnico in podobno. V to skupino bi lahko sodili tudi anketiranci, ki ne poznajo nobene oblike varčevanja ali pa so pri drugem vprašanju med odgovori navedli osnovno zdravstveno zavarovanje, premoženjsko in podobno.

Prostovoljnemu dodatnemu pokojninskemu vprašanju je bilo namenjenih 13,67 odstotka odgovorov oziroma je bil ta odgovor izbran 16-krat.

Varčevanje v skladih je prejelo 12,23 odstotka odgovorov, med izbranimi možnostmi po pogostosti izbire pa je pristalo na petem mestu.

Najmanj anketirancev bi presežna finančna sredstva namenilo naložbenemu zavarovanju v zavarovalnicah, saj je bila med vsemi odgovori ta možnost izbrana v šestnajst primerih, kar predstavlja le 11,51 odstotka vseh. To možnost so izbrali anketiranci vseh starostnih skupin.

Največ različnih oblik naložbe presežnih denarnih sredstev, kar pet, je izbrala oseba v starostni skupini od 40 do 44 let. Za štiri ponujene odgovore sta se odločili dve osebi. Tri od ponujenih možnosti je označilo devet oseb, za dva načina nalaganja presežka denarnih sredstev pa bi se odločilo kar 28 anketirancev vseh starostnih skupin. Ena oseba na to vprašanje ni odgovorila.

6.2.10 Demografska vprašanja

Iz statističnih podatkov, zbranih ob popisu prebivalstva v letu 2002, je razvidno, da na območju:

- mestne občine Koper živi skupno 23.397 oseb, od tega 12.729 moških in 10.668 žensk;
- občine Izola živi skupno 7.313 oseb, od tega 3.977 moških in 3.336 žensk;
- občine Piran živi skupno 8.332 oseb, od tega 4.408 moških in 3.924 žensk.

Skupno število prebivalcev Obale je 39.042, od tega 21.114 moških in 17.928 žensk.

V anketi je sodelovalo 100 naključno izbranih prebivalcev treh naštetih občin, od tega jih je bilo iz mestne občine Koper 62 (29 moških in 33 žensk), 19 iz občine Izola (11 moških in 8 žensk) in 19 iz občine Piran (6 moških in 13 žensk). V zajetem številu anketirancev znaša delež moških 46, delež žensk pa 54 odstotkov. V anketo je bilo vključenih 0,26 odstotka prebivalcev Obale oziroma 0,26 odstotka prebivalcev mestne občine Koper, 0,26 odstotka prebivalcev občine Izola in 0,23 odstotka prebivalcev občine Piran. Delež anketiranih oseb moškega spola je 0,22 odstotka vseh moških prebivalcev v anketo zajetih občin in 0,3 odstotka vseh oseb ženskega spola, ki živijo na območju v anketo zajetih občin.

V anketi je sodelovalo 6 oseb, ki so bile samozaposlene, 70 je bilo zaposlenih, 6 brezposelnih, 6 študentov in 12 upokojencev. Njihovo število po posameznih občinah je razvidno iz tabele, objavljene v nadaljevanju.

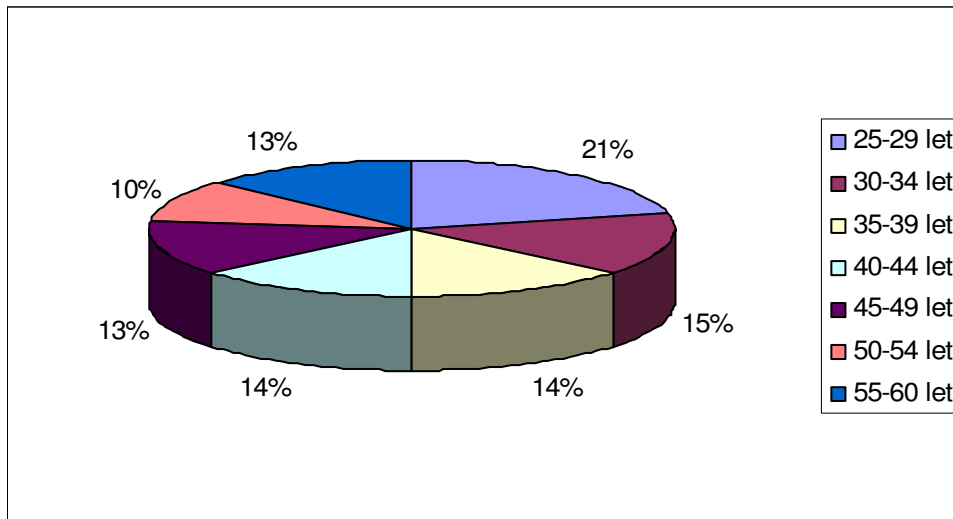
Tabela 6.4 Število v anketi zajetih oseb po vrsti zaposlitve za posamezno občino

	Koper	Izola	Piran	SKUPAJ
Samozaposlen-a	3	1	2	6
Zaposlen-a	47	12	11	70
Brezposeln-a	3	1	2	6
Študent-ka	1	3	2	6
Upokojen-a	8	2	2	12
Drugo	0	0	0	0
SKUPAJ:	62	19	19	100

V anketo so bile vključene osebe v starosti od 25 do 60 let. Starostna meja je bila postavljena glede na začetek finančne samostojnosti in glede na starost, ki je še primerna za sklenitev življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja.

Med anketiranimi se jih je največ (21 odstotkov) uvrstilo v starostno skupino od 25 do 29 let, najmanj (10 odstotkov) pa v starostno skupino od 50 do 54 let. Starostna skupina od 30 do 34 let predstavlja 15 odstotkov vseh vprašanih. Skupini od 35 do 39 let in od 40 do 44 let predstavljata vsaka po 14 odstotkov vseh anketiranih. Po 13 odstotkov pa predstavljata starostni skupini od 45 do 49 let in od 55 do 60 let.

Slika 6.8 Starostna struktura anketirancev po starostnih skupinah v odstotkih



7 SKLEP

Z razvojem človeške družbe so bili izpolnjeni temeljni pogoji, ki so omogočali nastanek sodobnega zavarovalništva. Že zelo zgodaj se je pojavilo načelo vzajemnosti, ki še danes predstavlja temelj zavarovalništva.

S podaljševanjem življenjske dobe in nižjo rodnostjo se v sodobnem svetu pojavlja problem socialne varnosti starejše populacije. Delovno aktivno prebivalstvo bo v prihodnosti vedno težje zadovoljevalo pridobljene pravice upokojencev, zato je pričakovati čedalje večjo potrebo po lastni skrbi za varno starost.

Slovenija na področju življenjskih zavarovanj zaostaja za EU, vendar pa država z davčno politiko spodbuja vlaganja v naložbena in življenjska zavarovanja.

Premija življenjskega zavarovanja na prebivalca je leta 2006 v EU znašala 1.369 evrov. V primerjavi z njimi je prebivalec Slovenije za življenjsko zavarovanje v letu 2007 namenil povprečno zgolj 302 evra, kar je le dobrih 22 % tega, kar za tovrstno zavarovanje odšteje prebivalec EU (Slovensko zavarovalno združenje 2008b, 71). Za evropskim povprečjem zelo zaostaja tudi povprečna premija, ki je na zavarovalniškega delavca za življenjska zavarovanja v letu 2007 pri nas znašala 312.335 evrov. Evropski zavarovalniški delavec je zavarovalnici leta 2006 prinesel za 1.131.782 evrov premije za življenjska zavarovanja (Slovensko zavarovalno združenje 2008b, 72). V Sloveniji je leta 2007 znašal delež življenjskih zavarovanj v strukturi vseh premij le 32,2 %, medtem ko so v EU v letu 2006 predstavljala življenjska zavarovanja zavidljivih 62,1 % (Slovensko zavarovalno združenje 2008b, 72).

Trenutna svetovna finančna kriza bo zagotovo upočasnila rast sklenjenih življenjskih zavarovanj, saj se ljudje bojijo, da bi zavarovalnice propadle. Tudi velika nihanja vrednosti delnic in obveznic pri prebivalstvu ne vlivajo zaupanja v donosnost naložbenih zavarovanj. Gospodarstvo ima vzpone ter padce in tako bo tudi trenutni krizi slej ko prej sledilo obdobje rasti.

Vsi podatki kažejo v prid nadaljnjemu razvoju zavarovalniškega trga. Prihodnost zavarovalnic je predvsem v smeri večjega doprinosa posameznega zavarovalniškega delavca. Naloga zavarovalnic mora še v večji meri postati osveščanje prebivalstva o nujnosti zagotavljanja socialne varnosti tudi v kasnejših obdobjih. Skrb naj bi veljala predvsem ohranjanju ali celo izboljšanju finančnega stanja vsakega posameznika. Pomembna je vzgoja današnjih mladih generacij, da bodo spoznali pomen, ki ga imajo zavarovanja za njihovo lastno prihodnost.

Iz rezultatov ankete je razvidno, da morajo zavarovalnice veliko pozornosti nameniti tudi izobraževanju svojih zaposlenih, saj so prav oni poglavitni vir informacij o posamezni vrsti zavarovanja. Anketa kot tipičnega zavarovanca izpostavi zaposleno žensko, staro med 40 in 44 let, ki ima sklenjeno tako življenjsko kot tudi naložbeno zavarovanje, ki pozna vsaj pet različnih oblik varčevanja, je informacije o ponudbi

pridobivala na več načinov, naložbe presežnih denarnih sredstev pa bi razpršila. Ker število oseb, ki informacije o zavarovanjih zbirajo prek spletnih strani zavarovalnic, ni zanemarljivo, jih morajo slednje redno posodabljati. Prav tako si nobena zavarovalnica ne more privoščiti, da bi se o njej širil slab glas. K temu lahko pripomore s korektnim odnosom do zavarovancev in ostale javnosti. Informacije, posredovane medijem, morajo biti resnične, nobena obljuba ne sme ostati neuresničena.

Sodobne oblike naložbenih zavarovanj omogočajo relativno visoke donose ob relativni varnosti vloženih sredstev. Zavarovalnice so, da bi omilile naložbeno tveganje, ki posameznike odvrča od naložbenih zavarovanj, trgu ponudile zavarovalne produkte z jamstvom izplačila vplačanih sredstev in že doseženih donosov. Prav tako je spodbujanju prodaje naložbenih zavarovanj namenjeno enostavno prehajanje med posameznimi skladi. Osebam, ki niso naklonjene naložbenim tveganjem, zavarovalnice ponujajo življenjska zavarovanja, ki pa, predvsem zaradi konzervativnih nalaganj, ne omogočajo visokih donosov. Raznolika ponudba življenjskih in naložbenih zavarovanj omogoča vsakomur, da zase izbere najprimernejšo obliko vlaganj presežnih denarnih sredstev. Enkratno izplačilo zavarovalnine po poteku zavarovalne dobe daje prejemnikom možnost, da izplačana sredstva naložijo v bolj donosne naložbe, kar povečuje njihovo finančno varnost v starosti. Takšen način je zelo primeren za pokrivanje razlike med prihodki iz naslova plače, ki jo oseba prejema v obdobju dela, in predvideno pokojnino.

Odločitev za posamezno obliko zavarovanja naj bo usklajena s posameznikovimi pričakovanji glede varnosti prihrankov, likvidnosti sredstev, pričakovani donosnosti, davčni ugodnosti, zaščiti pred inflacijo in fleksibilnosti naložb. Pred odločitvijo naj zavarovanec dobro premisli o višini zavarovalne vsote in višini stroškov posameznega zavarovanja. Predvsem naložbena zavarovanja lahko postanejo način nagrajevanja zaposlenih v gospodarstvu. Predstavljajo lahko ugodnost, ki bodo za uspešna podjetja predstavljala tisto 'nekaj več', s čemer lahko pritegnejo strokovnjake iz najrazličnejših področij. Slovenske zavarovalnice so na tržišče že dale skupinska zavarovanja.

LITERATURA

- Budimir, Mojca. 2008. *Priročnik za življenjsko zavarovanje s pravnimi osnovami*. Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije.
- Detroy, Erich-Norbert. 2001. *Kako uspešno pridobivamo nove kupce; Najboljše tehnike in strategije*. Ljubljana: Center za tehnološko usposabljanje, Gospodarska zbornica Slovenije.
- Gorišek, Jurij. 2004. *Članstvo Slovenije v Evropski uniji in zavarovalni nadzor; Zbornik prispevkov 11. dnevv slovenskega zavarovalništva*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje, GIZ
- Kotler, Philip. 2004. *Management trženja*. Ljubljana: GV Založba.
- Lovelock, Christopher H. in Joachim Wirtz. 2006. *Services Marketing..* Los Angeles: Prentice Hall, University of California, Los Angeles.
- Mikulič, Boštjan. *Pozorno pri naložbenem življenjskem zavarovanju*. *Finance* 2005(94):18.
- Pavliha, Marko. 2000. *Zavarovalno pravo*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Potočnik, Vekoslav. 2004. *Trženje storitev s primeri iz prakse*. Ljubljana: GV Založba.
- Škufca, Franc. 2003. *Zavarovalstvo na Slovenskem*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje, GIZ.
- Žnidaršič, Boris. 2004. *Zavarovalništvo in varnost, Zavarovalništvo kot mehanizem zagotavljanja varnosti posameznika v sodobni družbi*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za družbene vede.

VIRI

- Grawe zavarovalnica. 2008. *Ponudba za sklenitev življenjskega zavarovanja z naložbo v mednarodne krovne investicijske sklade*. Maribor: Grawe Zavarovalnica, d. d.
- Merkur Zavarovalnica. 2006a. *Splošni zavarovalni pogoji za življenjsko zavarovanje, vezano na investicijske sklade*. Naklo: Merkur Zavarovalnica, d. d.
- Merkur Zavarovalnica. 2006b. *Pogoji življenjskega zavarovanja za primer smrti ali doživetja in za primer določene hude bolezni*. Naklo: Merkur Zavarovalnica, d. d.
- Obligacijski zakonik*. 2004. Ljubljana: GV Založba.
- Pravilnik o izvajanju zakona o davku na dodano vrednost*. 2002. [Http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=2006141&stevilka=6170](http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=2006141&stevilka=6170) (11. 2. 2009).
- Revija Kapital. 2003. *Banke: Bankassurance*. [Http://www.revijakapital.com/kapital/poslovnefinance.php?idclanka=1124](http://www.revijakapital.com/kapital/poslovnefinance.php?idclanka=1124) (7. 1. 2009).
- Slovensko zavarovalno združenje. 2008a. *Bruto obračunana premija zavarovanja in pozavarovanja 2002-2007*. [Http://www.zav-zdruzenje.si/statistika_detail3.htm](http://www.zav-zdruzenje.si/statistika_detail3.htm) (2. 7. 2007).
- Slovensko zavarovalno združenje. 2008b. *Statistični zavarovalniški bilten 2008*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.

- Statistični urad Republike Slovenije. 2008. *Uporaba interneta v gospodinjstvih in pri posameznikih, Slovenija, 1. četrletje 2008*. [Http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=1907](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=1907) (4. 11. 2008).
- Ustava Republike Slovenije*. 2006. [Http://www.us-rs.si/index.php?sv_path=3583,3519,3520,4297&lang=0](http://www.us-rs.si/index.php?sv_path=3583,3519,3520,4297&lang=0) (7. 11. 2008).
- Ustavni zakon o spremembi 50. člena Ustave Republike Slovenije*. 2004. [Http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200469&stevilka=3092](http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200469&stevilka=3092) (7. 11. 2008).
- Zakon o davku od dohodkov pravnih oseb*. 2006. [Http://www.uradni-list.si/1/content?id=76405](http://www.uradni-list.si/1/content?id=76405) (11. 11. 2008).
- Zakon o zavarovalništvu (ZZavar)*, 2000. [Http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200013&stevilka=595](http://www.uradni-list.si/1/objava.jsp?urlid=200013&stevilka=595) (15. 11. 2008).
- Zavarovalnica Maribor. 2003. *Dopolnilni pogoji za cenik 57 k splošnim pogojem za življenjsko zavarovanje*. Maribor: Zavarovalnica Maribor, d. d.
- Zavarovalnica Maribor. 2005. *Dodatni pogoji za kolektivno življenjsko zavarovanje, cenik 85*. Maribor: Zavarovalnica Maribor, d. d.
- Zavarovalnica Maribor. 2006. *Splošni pogoji za življenjsko zavarovanje*. Maribor: Zavarovalnica Maribor, d. d.
- Zavarovalnica Maribor. 2008a. *Navodila prizma – riziko življenjsko zavarovanje*. [Https://intranet.zav.mb.si/uploads/media/NAVODILA__PRIZMA_RIZIKO_ZIVLJENJSKO_ZAVAROVANJE_OKTOBER_2008.pdf](https://intranet.zav.mb.si/uploads/media/NAVODILA__PRIZMA_RIZIKO_ZIVLJENJSKO_ZAVAROVANJE_OKTOBER_2008.pdf) (29. 10. 2008).
- Zavarovalnica Maribor. 2008b. *Prizma – zavarovanje in naložba*. [Http://www.zmprizma.si/index.php?id=10](http://www.zmprizma.si/index.php?id=10) (1. 10. 2008).
- Zavarovalnica Maribor. 2008c. *Splošni pogoji za življenjsko zavarovanje z enkratnim vplačilom, vezano na vzajemne sklade*. Maribor: Zavarovalnica Maribor, d. d.
- Zavarovalnica Triglav. 2008a. *Dopolnilni pogoji za naložbeno zavarovanje z jamstvom vrednosti enote premoženja Triglav V.E.P.* Ljubljana: Zavarovalnica Triglav, d. d.
- Zavarovalnica Triglav. 2008b. *Življenjsko zavarovanje 50 plus*. [Http://www.triglav.si/stran.asp?id=383](http://www.triglav.si/stran.asp?id=383) (31. 10. 2008).

PRILOGE

Priloga 1 Anketni vprašalnik

V Kopru, 15. 9. 2008

Spoštovani,

moje ime je Mojca ŽORŽ in sem študentka Fakultete za management.

Odločila sem se, da v diplomskem delu raziščem dejavnike, ki vplivajo na sklenitev življenjskega zavarovanja pri prebivalcih Obale. Da bi lahko pridobila potrebne podatke, se na vas obračam s prošnjo, da izpolnite priloženi vprašalnik. Prosim, da na vprašanja odgovarjate tako, da izberete enega ali več odgovorov. Vprašalnik je anonimen, zbrani podatki pa bodo obdelani statistično in v diplomskem delu prikazani kot zbir.

Za vašo pripravljenost in pomoč se vam že vnaprej lepo zahvaljujem.

Mojca ŽORŽ

Priloga 1

1. Ali že varčujete za starost?

- Da.
- Ne.
- Ne vem.

2. Kakšne oblike varčevanja poznate? Naštete.

- _____
- _____
- _____
- _____
- _____

3. Ali imate sklenjeno življenjsko ali naložbeno zavarovanje pri kateri od domačih zavarovalnic?

- Da, življenjsko.
- Da, naložbeno.
- Da, tako življenjsko kot naložbeno.
- Nimam sklenjene nobene od naštetih vrst zavarovanj.

4. Na kakšen način ste se seznanili z aktualno ponudbo življenjskih in naložbenih zavarovanj?

- Predstavil mi jo je zavarovalni zastopnik.
- Poiskal-a sem zavarovalnega posrednika.
- Informacije sem pridobival-a prek spletnih strani zavarovalnic.
- Za pridobivanje informacij sem osebno obiskal-a pisarno zavarovalnice.
- O ponudbi sem slišal-a od znancev, prijateljev, sorodnikov ...

5. Ali ste pred sklenitvijo življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja pridobili ponudbe več zavarovalnic?

- Da, vsaj dveh.
- Ne, odločil-a sem se za prvo predstavljeno obliko omenjenih zavarovalnih produktov.

6. Kaj pričakujete od sklenjenega življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja v prihodnosti?

- Ohranjanje dosežene kvalitete življenja.
- Izboljšanje kvalitete življenja.
- Ne vem.

7. Ali poznate koga, ki je v preteklem letu izkoristil zbrana sredstva s police življenjskega zavarovanja?

- Da.
- Ne.

8. Kaj je botrovalo vaši odločitvi, da ne sklenete življenjskega oziroma naložbenega zavarovanja?

- Menim, da zavarovalnice ne zagotavljajo dovolj visoke finančne varnosti.
- Zavarovanja so zame predraga.
- Zavarovalnicam ne zaupam.
- Teh zavarovanj mi še nihče ni predstavil.
- Drugi razlogi.

9. Če bi imeli presežek denarnih sredstev, kam bi ga vložili?

- V varčevanje pri komercialni banki.
- V varčevanje v skladih.
- V nakup delnic.
- V naložbeno zavarovanje pri zavarovalnici.
- V prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje.
- Drugo.

10. Vaša zaposlitev:

- Samozaposlen-a
- Zaposlen-a
- Brezposeln-a
- Študent-ka
- Upokojen-a
- Drugo

11. Vaš spol:

- Ženska
- Moški

12. Vaša starost

- 25–29
- 30–34
- 35–39
- 40–44
- 45–49
- 50–54
- 55–60

13. Občina bivanja:

- Koper
- Izola
- Piran