



UNIVERZA V MARIBORU
FAKULTETA ZA ORGANIZACIJSKE VEDE

Diplomsko delo visokošolskega strokovnega študija
Organizacija in management delovnih procesov

**PREDLOG PRENOVE PROCESA TRŽENJA
NOVIH PREMOŽENJSKIH ZAVAROVANJ
V ZAVAROVALNICI TRIGLAV, D.D.**

Mentor: izred. prof. dr. Miroslav JERAJ

Kandidat: Igor GRADIŠNIK

Radlje ob Dravi, avgust 2007

ZAHVALA

Za vse nasvete in pomoč pri nastajanju diplomske naloge se zahvaljujem mentorju, izred. prof. dr. Miroslavu JERAJU.

Hvala tudi družini in vsem domačim za vzpodbudo in podporo v času študija.

POVZETEK

Na človeka nenehno prežijo nevarnosti, ki so sestavni in neizogibni del človekovega zemeljskega življenja. Nevarnosti človeka ogrožajo, ker je fizično, družbeno in socialno bitje, živeče v družbi na določeni stopnji civilizacijskega razvoja.

Bolj civilizirana je določena družba, več je nevarnosti, ki prežijo nanjo, medtem ko je varnost pravo nasprotje nevarnosti. Varnost je javna dobrina, ki naj bi bila dostopna vsem, ne glede na to, ali si tega želimo ali ne. Predvsem pa ne glede na to, kje živimo. V današnji družbi je osrednji predmet zagotavljanja varnosti človek in vse, kar je neposredno povezano s človekom, njegovim premoženjem in koristmi, ki mu jih premoženje prinaša. Na določeni stopnji razvoja družbe se je za zadovoljitev potreb po varnosti pojavilo organizirano varstvo, ki ga imenujemo zavarovanje. Beseda zavarovanje pomeni varnost pred določenim dogodkom ali dejstvom.

Dandanes si življenja brez zavarovanja skoraj ne znamo več predstavljati. Pomen zavarovalne panoge in zavarovanja se z razvojem gospodarstva povečuje, saj se z naraščanjem materialnega bogastva naše družbe večja tudi potreba po zagotavljanju gospodarske varnosti, kar je funkcija zavarovanja. Z razvojem se večajo potrebe prebivalstva in s tem tudi potrebe po novih oblikah zavarovanja, kar pa za določena geografska področja vedno ne velja. Zavarovanje z izravnavanjem nevarnosti zagotavlja gospodarsko varnost in rast.

Zavarovalništvo je tako eno od hitro razvijajočih se in rastočih gospodarskih panog.

Z zgodovinskega vidika lahko govorimo o dolgoletni zavarovalniški tradiciji na Slovenskem. Zadnjih 130 let je tisto obdobje, ko govorimo o razvoju zavarovanj in zavarovalne stroke, predvsem zaradi družbeno-ekonomskega in tehnološkega razvoja.

Zavarovalništvo je v veliki meri partner države in družbe kot celote na področju uresničevanja skupinske, kot tudi posamične socialne varnosti ljudi v določenem okolju, ki pa je lahko tudi zelo specifično in nič zanimivo za zavarovalnice.

Seveda pa se morajo zavarovalnice prav tem okoljem še posebej posvetiti, kar pa je v današnjem času globalizacije ekonomsko nesprejemljivo za zavarovalno stroko.

KLJUČNE BESEDE

- zavarovalni produkt
- zavarovanec
- zavarovalec
- prvi riziko
- skadenca

ZUSAMMENFASSUNG

Auf den Menschen lauern ständig Gefahren, die ein unausweichlicher Bestandteil des irdischen Lebens sind. Der Mensch wird gefährdet, weil er ein physisches, gesellschaftliches und soziales Wesen ist, das in einer Gesellschaft auf einer bestimmten Zivilisationsentwicklungsstufe lebt.

Je mehr die Gesellschaft zivilisiert ist, desto mehr Gefahren lauern auf sie, während die Sicherheit ein wahres Gegenteil der Gefahren darstellt. Die Sicherheit ist ein öffentliches Gut, das jedem zugänglich sein sollte, unabhängig davon, ob das gewollt wird oder nicht. Vor allem aber unabhängig davon, wo man lebt. In der heutigen Gesellschaft ist der zentrale Gegenstand, dem die Sicherheit gewährleistet wird, der Mensch und alles, was unmittelbar mit ihm, seinem Vermögen und mit den Vorteilen, die ihm sein Vermögen bringt, verbunden ist. Auf einer gewissen Stufe der Entwicklung der Gesellschaft entstand für die Befriedigung des Bedürfnisses nach Sicherheit organisierter Schutz, genannt Versicherung.

Heute kann man sich das Leben ohne Versicherungen fast nicht mehr vorstellen. Die Bedeutung der Versicherungsbranche und der Versicherungen steigt mit der Entwicklung der Wirtschaft, da mit dem Wachstum des materiellen Vermögens der Gesellschaft das Bedürfnis nach der Gewährleistung der wirtschaftlichen Sicherheit wächst, was die Funktion der Versicherung ist. Mit der Entwicklung wachsen auch die Bedürfnisse der Bevölkerung und damit auch die Bedürfnisse nach neuen Versicherungsformen, was aber für gewisse geographische Gebiete nicht immer gilt. Eine Versicherung mit Ausgleich der Gefahren gewährleistet wirtschaftliche Sicherheit und Wachstum. Die Versicherungsbranche ist somit eine sich schnell entwickelnde und wachsende Wirtschaftsbranche.

Vom geschichtlichen Aspekt aus kann man von einer langjährigen Versicherungstradition in Slowenien sprechen. Die letzten 130 Jahre sind die Periode, in der man über die Entwicklung der Versicherungen und des Versicherungswesens spricht, vor allem auf Grund der gesellschaftswirtschaftlichen und technologischen Entwicklung.

Das Versicherungswesen ist im großen Maße ein Partner des Staates und der Gesellschaft im Ganzen auf dem Gebiet der Verwirklichung der sozialen Gruppensicherheit und individuellen Sicherheit der Menschen in einer bestimmten Umwelt, die sehr spezifisch und uninteressant für eine Versicherungsanstalt sein kann.

Natürlich sollten die Versicherungsanstalten dieser Umwelt besondere Aufmerksamkeit schenken, was aber in der heutigen Zeit der Globalisierung wirtschaftlich unannehmlich für das Versicherungswesen ist.

SCHLUSSEELWORTER:

- versicherungsprodukt
- versicherungsnehmer
- versicherungsgeber
- erstes Risiko
- skadenz

KAZALO

1 UVOD	1
1.1 Predstavitev problema	1
1.2 Predstavitev družbe	2
1.3 Predpostavke in omejitve raziskave	5
1.4 Predvidene metode raziskovanja	6
2 SPLOŠNO O ZAVAROVANJU	7
2.1 Opredelitve zavarovanja	7
2.2 Zavarovanje kot organiziranje zaščite	7
2.3 Vrste zavarovanja	9
2.4 Funkcije zavarovanja	9
2.5 Utemeljitev za ureditev zavarovanja	10
2.6 Slovenska zavarovalna zakonodaja	11
2.7 Drugi zakonski predpisi, ki urejajo zavarovalništvo	17
3 OBSTOJEČE STANJE – OZKO PREMOŽENJE – STANOVANJSKO ZAVAROVANJE	19
3.1 Zavarovanje stanovanjskih premičnin	19
3.2 Opis temeljnega poslovnega procesa trženja in prodaje premoženjskih zavarovanj	21
3.3 Trženje zavarovanja stanovanjskih premičnin	33
3.4 Spremembe oziroma novosti pri zavarovanju stanovanjskih premičnin	34
3.5 Kritična analiza	36
4 RAZISKAVA O MOŽNOSTIH TRŽENJA NOVIH PREMOŽENJSKIH ZAVAROVANJ IN ODZIVU TRGA	37
4.1 Opredelitev problema	37
4.2 Namen in cilj raziskave	37
4.3 Raziskovalne hipoteze	37
4.4 Metodologija raziskave	37
4.5 Tržna raziskava prvi del – anketa	38
4.5.1 Anketni vprašalnik	38
4.5.2 Demografski podatki	38
4.5.3 Rezultati tržne raziskave	39
4.6 Scenarij – strategija	
4.7 Tržna raziskava drugi del – razlaga, vprašanja in odgovori	53
4.7.1 Obstoječi zavarovanci, ki imajo pri zavarovalnici že sklenjeno zavarovanje stanovanjskih premičnin	53
4.7.2 Obstoječi zavarovanci, ki imajo pri zavarovalnici sklenjeno požarno zavarovanje, nimajo pa sklenjenega zavarovanja stanovanjskih premičnin	55

4.7.3	Obstoječi zavarovanci, ki pri zavarovalnici nimajo sklenjenega požarnega zavarovanja in zavarovanja stanovanjskih premočnin ter potencialni novi zavarovanci	56
4.8	Pogledi in ugotovitve	58
5	ZAKLJUČEK	60
	LITERATURA IN VIRI	62
	PRILOGE	63
	KAZALO SLIK	66
	KAZALO TABEL	67
	POJMOVNIK	68

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Že vrsto let sem zaposlen na največji slovenski zavarovalnici kot zavarovalni zastopnik. Ukvarjam se s prodajo različnih vrst zavarovanj, tako fizičnim kot tudi pravnim subjektom na določenem geografskem področju.

Glede na hiter razvoj tako gospodarskih kot tudi negospodarskih dejavnosti so tudi zavarovalnice (domače in tuje) primorane kar se da hitro razvijati nove zavarovalne produkte. Seveda pa ni dovolj samo razvijanje novih zavarovalnih vrst, temveč predvsem trženje le-teh, kar je seveda primarna dejavnost vsake zavarovalniške hiše.

Ker imam na tem področju ogromno izkušenj, bom v diplomski nalogi kot problem predstavil možnost trženja novega zavarovalnega produkta, po analizi prenove procesa (nova oblika stanovanjskega zavarovanja) ter reakcijo, oz. odziv (potencialnih) kupcev na določenem specifičnem področju.

Zakaj govorim o specifičnem področju? Zato, ker živim in delam v kraju z nekaj več kot 3800 prebivalci, brez večjih gospodarskih subjektov, ki so vodilo v razvoju določene regije, še bolj pa seveda kraja samega. Vse bolj opazen postaja v zadnjih letih tudi beg možganov v večja središča, ob meji, kjer živim, pa tudi v tujino.

Prav zaradi teh dejstev sem se odločil, da poskusim analizirati možnost, kot sem že omenil, trženja novih zavarovalnih produktov po celoviti prenovi poslovnega procesa v okolju, kjer ljudje razmišljajo drugače, kot tisti v centrih razvoja in stereotipno gledajo na novitete prav na vseh področjih življenja.

NAMEN IN CILJI DIPLOMSKEGA DELA

Namen diplomskega dela je proučiti ključne dejavnike zadovoljstva zavarovancev pri prodaji novih zavarovalnih storitev, ki so plod prenove procesa trženja (stanovanjskega zavarovanja) in jih združiti s primerjavami in spoznanji v strokovni in znanstveni literaturi. Pri tem želim postaviti primerna teoretična izhodišča, ki omogočajo boljše razumevanje današnje vloge prodajnega osebja, glede na odziv trga.

Cilji diplomskega dela v teoretičnem delu so:

- opredelitev zavarovalne storitve in njihove značilnosti;
- predstaviti trženje zavarovalnih storitev;
- predstaviti prenovljen poslovni proces;
- predstaviti nove (spremenjene) zavarovalne vrste (stanovanjsko zavarovanje).

Cilji diplomskega dela v empiričnem delu so:

- analizirati prenovljen poslovni proces;
- ugotoviti odziv trga na (spremenjene – nove) zavarovalne vrste;
- ugotoviti dejavnike, ki ugodno vplivajo na prodajo zavarovanj;
- proučiti odnos in način dela zavarovalnega zastopnika do kupca zavarovanja za uspešno prodajo.

1.2 PREDSTAVITEV DRUŽBE

ZAVAROVALNICA TRIGLAV, d.d.

Zgodovina Zavarovalnice Triglav, d.d. je povzeta po knjigi z naslovom Zavarovalstvo na slovenskem, katere avtor je Franc Škufca (2003).

5. julija 1900 je bila ustanovljena Vzajemna zavarovalnica, iz katere se je v dobrem stoletju razvila Zavarovalnica Triglav. Vzajemna zavarovalnica je bila v tistem času tudi prva slovenska zavarovalnica, ki je bila ustanovljena z domačim kapitalom. Ta je znašal 100.000 tedanjih avstrijskih kron. Prvi predsednik Vzajemne zavarovalnice in eden od njenih ustanoviteljev je bil Ivan Vencajz, cesarsko-kraljevi sodni svetnik, državni poslanec in posestnik.

Vzajemna zavarovalnica je sprva začela poslovati na področju požarnih zavarovanj ter z zavarovanjem zvonov. V nekdanji avstroogrski monarhiji je tako poslovala predvsem na slovenskem prostoru ter tudi v nekaterih drugih avstrijskih deželah. Ob koncu prve svetovne vojne pa je svoje poslovanje razširila na področje, ki je bilo kasneje vključeno v Kraljevino Jugoslavijo.

Konec druge svetovne vojne je prinesel novo politično ureditev, ki je na področju zavarovalništva vpeljala centralizacijo in državno lastništvo nad zavarovalnico. Vzajemna zavarovalnica se je preimenovala v Zavarovalni zavod Slovenije, ki je smel posle sklepati le v privatnem sektorju. Obseg poslovanja se je razširil leta 1946, ko se je Zavarovalni zavod Slovenije priključil Državnemu zavarovalnemu zavodu (DOZ).

Šestdeseta leta so prinesla decentralizacijo, s tem pa tudi nastanek številnih manjših zavarovalnic. Spoznanje, da je za solidno izravnavo rizikov potrebna večja zavarovalnica, je kmalu pripeljalo do združitve manjših zavarovalnic z območja Slovenije in Hrvaške v Zavarovalnico Sava, s sedežem v Ljubljani. Leta 1976 sta se Zavarovalnica Sava in Zavarovalnica Maribor združili v Zavarovalno skupnost Triglav, ki je bila vse do leta 1990 ena največjih zavarovalnic v nekdanji Jugoslaviji. Leta 1990 se je Zavarovalna skupnost preoblikovala v delniško družbo.

Zavarovalnica Triglav, d.d., je bila ustanovljena 12. decembra 1990, kot zavarovalna delniška družba pa je začela poslovati s 1. januarjem 1991. Danes je Zavarovalnica Triglav, d.d. največja zavarovalnica v Sloveniji. Leta 2000 je svoje poslovanje začela širiti tudi na tuja tržišča. Več kot 30 let je prisotna na Hrvaškem, in sicer z Zavarovalnico Triglav Osiguranje, d.d., Rijeka. Ustanovili so zavarovalno družbo Triglav Pojištvovna, a.s., na Češkem in kupili kapitalski delež v zavarovalnicah Triglav BH Osiguranje, d.d., Sarajevo in Lovčen Osiguranje, a.d., v Črni Gori.

ZAVAROVALNICA TRIGLAV, d.d. – DANES

Zavarovalnica Triglav, d.d. odlikujejo znanje, izkušnje in finančna moč. Že 100 let skrbi za zavarovanje vedno novih generacij in njihovega imetja, ter za zavarovanje premoženja številnih podjetij, ki jih tako zagotavlja ekonomsko trdnost in varnost (spletna stran Zavarovalnice Triglav, d.d.).

Zavarovalnica Triglav, d.d. ima zadostne zavarovalno-tehnične rezervacije, naložene v skrbno izbrane finančne naložbe. Dolgoletne poslovne odnose ima tudi z

največjimi pozavarovalnicami na svetu. Oboje skupaj ji omogoča, da lahko pod konkurenčnimi pogoji zavaruje tudi največje rizike (Spletna stran Zavarovalnice Triglav, d.d.).

Organi zavarovalnice so:

- uprava;
- nadzorni sveti;
- skupščina.

Zavarovalnico vodi uprava, ki jo imenuje nadzorni svet. Sedež zavarovalnice – Centrala je v zgradbi Jožeta Plečnika, na Miklošičevi 19, v Ljubljani. Na Centrali se izvajajo vodstvene, razvojne in usklajevalne funkcije družbe. Za enostaven in hiter dostop do storitev pa skrbi mreža območnih enot zavarovalnice po vsej Sloveniji. Te enote so: OE Ljubljana, OE Celje, OE Koper, OE Kranj, OE Krško, OE Maribor, OE Murska Sobota, OE Nova Gorica, OE Novo mesto, OE Postojna, OE Slovenj Gradec in OE Trbovlje.

Zavarovalnica Triglav, d.d. sodeluje s številnimi podjetji in organizacijami. Lastno poslovno mrežo dopolnjuje z nekaterimi zavarovalnimi agencijami, sodeluje pa tudi z zavarovalnimi posredniki. Agencijske pogodbe za sklepanje zavarovanj ima sklenjene s podjetji za izvajanje tehničnih pregledov motornih vozil, s svojo ponudbo pa je prisotna tudi na mejnih prehodih in v turističnih agencijah.

POSLANSTVO, VIZIJA IN CILJI ZAVAROVALNICE TRIGLAV, d.d.

Vodilno mesto na slovenskem zavarovalniškem trgu zahteva ponudbo kakovostnih zavarovalnih kritij, ki ustrezajo potrebam in zahtevam sodobnega zavarovanca. V ponudbi so vse vrste premoženjskih in osebnih zavarovanj. Med premoženjskimi zavarovanji so to zavarovanja premoženja in premoženjskih interesov, avtomobilska, kmetijska, transportna zavarovanja, zavarovanja terjatev ter zavarovanja za prosti čas in potovanja. Zaokroženo ponudbo osebnih zavarovanj pa sestavljajo vse vrste življenjskih, rentnih, pokojninskih, naložbenih, nezgodnih in zdravstvenih zavarovanj.

Poslanstvo Zavarovalnice Triglav, d.d. je spoznati in razumeti potrebe in želje človeka ter zagotavljati varnost, ki jo posameznik potrebuje. Z odgovornim in strokovnim izvajanjem zavarovalnih in drugih finančnih storitev ustvarjati varnejšo in bogatejšo prihodnost za stranke, lastnike in zaposlene.

Vizija Zavarovalnice Triglav, d.d. je postati največja zavarovalniška skupina v regiji jugovzhodne Evrope. V Sloveniji želi v skupnih zavarovalnih storitvah ohraniti sedanji tržni delež, kot zavarovalno-finančna skupina pa priti med prve tri ponudnike finančnih storitev. Aktivno nameravajo vstopiti na trge Evropske unije in doseči vsaj 2 % realizacije zavarovalnice. Zavarovalnica Triglav, d.d. bo nosilec razvoja zavarovalno-finančne skupine z lastnim razvojem produktov in prepoznavno blagovno znamko. To nameravajo doseči z vzpostavljanjem celovitega odnosa s strankami ter z vlaganjem v razvoj znanja in sodobne tehnologije.

TRŽNI POLOŽAJ PREMOŽENJSKIH ZAVAROVANJ

Zavarovalnica Triglav je v letu 2005 zadržala tržni položaj pri premoženjskih zavarovanjih – tržni delež: 42,8 %. Pri zavarovalnih vrstah »Zavarovanje požara in drugih elementarnih nesreč« ter »Drugo škodno zavarovanje«, kamor je uvrščeno

zavarovanje stanovanjskih premičnin, Zavarovalnica Triglav visok tržni delež. Približno 65-odstotni tržni delež se namreč ni bistveno spremenil od leta 1996 dalje.

POTENCIALI ZA ZAVAROVANJE

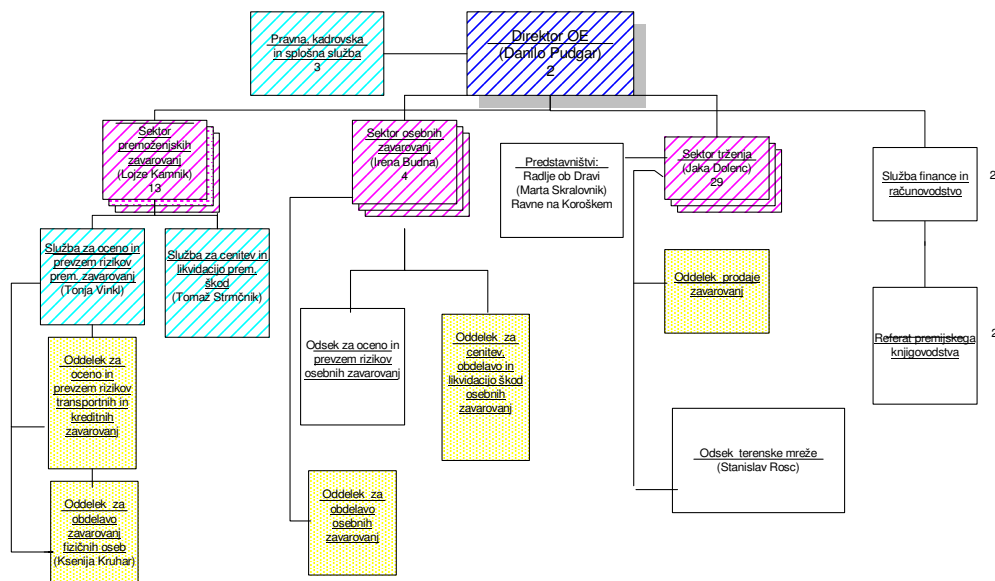
V letu 2005 je Zavarovalnica Triglav pri zavarovanju požara in elementarnih nesreč obračunala nekaj več kot 10,5 mrd SIT kosmate zavarovalne premije, 45 % premije je odpadlo na temeljno zavarovanje. Zavarovalna premija se je povečala za 6 %. Sklenjenih je bilo 184.000 temeljnih zavarovanj stanovanjskih premičnin, od tega v obdobju 1-6/2005 93.000 zavarovanj. V enakem obdobju tega leta je bilo sklenjenih 97.602 temeljnih zavarovanj stanovanjskih premičnin -število zavarovanj je poraslo z indeksom 105. V istem obdobju tega leta smo obračunali 598 mio SIT zavarovalne premije; premija je v primerjavi s preteklim letom porasla za 6 odstotkov.

Po strukturi so v portfelju zavarovanj najmočnejše zastopana zavarovanja v 3, 3,5 in 4-sobnih stanovanjih (več kot 50 %). Najslabša je prisotnost zavarovanj v najmanjših in največjih stanovanjskih enotah.

OBMOČNA ENOTA SLOVENJ GRADEC

Ob preoblikovanju zavarovalne skupnosti Triglav v Zavarovalnico Triglav d.d. v letu 1990 je bila ustanovljena tudi območna enota Slovenj Gradec.

Poslovati je pričela v začetku leta 1991. V okviru Zavarovalnice Triglav predstavlja približno 2% delež. Omogoča pokritost dvanajstih koroških občin. Struktura zaposlenih (organigram), se v zadnjih letih ne spreminja, z izjemo oddelka trženja, kamor so sistemizirani predvsem zastopniki in komercialisti.



Slika 1: Organizacijska shema OE Slovenj Gradec (Organizacijski predpis Zavarovalnice Triglav, d.d., 2005)

Eno manjših predstavništev območne enote predstavlja tudi predstavništvo Radlje ob Dravi, kjer sem sam zaposlen.

PREDSTAVNIŠTVO RADLJE OB DRAVI

Manjše predstavništvo velike Zavarovalnice Triglav v koritu reke Drave, pod obronki Pohorja in Kozjaka. Predstavlja ga šest zaposlenih. Vodja predstavništva, šalterski delavec in štirje zastopniki. Mreža štirih zastopnikov pokriva območje petih občin, ki so, kot je že v uvodu povedano, slabo razvite. Potencial za zavarovanje predstavljajo predvsem fizične osebe in peščica manjših gospodarskih družb.

V sami občini Radlje, kjer bo opravljena raziskava, je število gospodinjstev in delež zavarovanj stanovanjskih premoženj razviden iz tabele. Prav tako se vidi tudi število gospodinjstev, ki imajo zavarovano samo osnovno požarno zavarovanje, nimajo pa zavarovanih stanovanjskih premoženj.

Predstavništvo	Št. gospodinj. (2005)	Št. tem. zav. stan. prem. 2006	Št. tem. zav. požar civil 2005	Št. zav. stan. prem./št. gosp.	Št. tem pož. civil/št. gosp.
1	2	3	4	$5 = 3/2 \times 100$	$6 = 4/2 \times 100$
Radlje ob Dravi	2.811	270	338	9,6	12,02

Tabela 1: Število zavarovanj stanovanjskih premoženj na gospodinjstvo v občini Radlje ob Dravi

Če se dotaknemo še tržnega deleža, naletimo na manjši problem.

Nikoli ni bila v tako majhnem okolju opravljena tržna raziskava. Vsi podatki, ki so na voljo, prikazujejo delež območne enote proti ostalim zavarovalnicam. Tu je bil presežen prag 50 %, v korist Zavarovalnice Triglav. Podobni podatki bi naj veljali tudi za ožje območje, območje omenjene občine.

Če sledimo tem podatkom in podatkom iz zgornje tabele, lahko ugotovimo, koliko odprtega prostora za prodajo zavarovanj v tem okolju še ostaja.

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE RAZISKAVE

PREDPOSTAVKE

Predpostavljam, da je osebna prodaja pomembna pri sklepanju premoženjskih zavarovanj, ki potrebujejo podrobna pojasnila in konkretne izračune s strani zavarovalnega zastopnika.

Prihod tujih konkurentov bo spodbudil Zavarovalnico Triglav, d.d. k še večjemu vlaganju finančnih sredstev v vse oblike tržnega komuniciranja. To bo pomenilo znižanje zavarovalnih premij in nove oblike zavarovanj. Po vstopu Slovenije v Evropsko unijo so tudi oblike trženja zavarovanj postale drugačne in bolj agresivne do zavarovancev.

Predvsem pa je ustrezna motiviranost zavarovalnih zastopnikov pomemben dejavnik uspešne prodaje vseh oblik zavarovanja, še posebej zavarovanj s področja premoženja.

Predpostavljam lahko, da bo v kratkem v celoti izveden proces lastninjenja ter da bo prišlo do vedno večjega povezovanja med zavarovalnicami in ostalimi finančnimi institucijami, kajti le tako bodo lahko slovenske zavarovalnice krepile svojo konkurenčno moč in uspešno nastopile na evropskem tržišču.

Z raziskavo (anketo) bom prišel do reprezentativnih ugotovitev. Anketiral bom toliko zavarovancev, da bo vzorec dovolj velik za ugotavljanje rezultatov.

OMEJITVE

- v raziskavo bom poizkušal vključiti večje število obstoječih zavarovancev s sklenjenim stanovanjskih zavarovanjem;
- raziskava bo omejena na sklepanje stanovanjskih zavarovanj;
- opazoval bom dva dejavnika (osebo in izdelek).

1.4 PREDVIDENE METODE RAZISKOVANJA

Pri pisanju naloge bom uporabil različne primarne in sekundarne vire ter različne metode raziskovanja, in sicer:

- metodo sinteze in analize – povezovanje teoretičnih in praktičnih vidikov v celoto, razčlenjevanje teoretičnih vidikov na posamezne sestavne dele in elemente;
- metodo deskripcije – opisovanje dejstev, pojavov in procesov;
- metodo kompilacije – povzemanje opazovanj, stališč, sklepov in rezultatov različnih avtorjev;
- metoda osebnega anketiranja – pridobitev podatkov za potrditve ali zavrnitve hipotez;
- osebno poznavanje problema iz prakse.

2 SPLOŠNO O ZAVAROVANJU

2.1 OPREDELITEV ZAVAROVANJA

Zavarovanje je ena od temeljnih gospodarskih dejavnosti. Je celovit pojem, ki ima specifične lastnosti in zakonitosti. Svojo celovitost kaže na več načinov – zavarovanje človeka samega kot osebe, zavarovanje širokega spektra objektov, različnih dobrin, vrednosti, obveznosti, ki so predmet zavarovanja.

Bistvo zavarovanja izvira iz uveljavljanja zakona velikih števil. Zavarovanje temelji na načelu vzajemnosti, ki pravi, vsi za enega, eden za vse. Prav tako pa je zavarovanje edina gospodarska dejavnost, ki temelji na gospodarski nevarnosti. Zavarovanje je, kot navaja Boncelj (1983, str. 13), ustvarjanje gospodarske varnosti z izravnavanjem gospodarskih nevarnosti .

Z vidika posameznika lahko zavarovanje opredelimo kot ekonomski mehanizem, s katerim posameznik nadomešča določen strošek (znesek premije) za večjo, nepredvidljivo finančno izgubo, ki bi nastala v primeru nezavarovanja.

S pravnega vidika pa so v ospredju pravna razmerja, ki definirajo zavarovanje kot pogodbo, s katero se sklenitelj zavarovanja zavezuje, da bo zavarovalnici plačal zavarovalno premijo ali prispevek, zavarovalnica pa se zavezuje, da bo, če se zgodi dogodek, ki pomeni zavarovalni primer, izplačala zavarovancu ali nekemu tretjemu zavarovalnino ali odškodnino ali storila kaj drugega. Obligacijski zakonik (2002, str. 228).

Zavarovalništvo z vidika njegove makroekonomske funkcije opredelimo kot prodajo zavarovalnih produktov (storitev), ki so ena od oblik finančnih produktov, namenjenih na eni strani varčevanju in na drugi akumulaciji prihrankov ter njihovemu usmerjanju v naložbe.

Zavarovalstvo je dejavnost, ki se ukvarja z zavarovanjem oseb, premoženja in socialnim zavarovanjem.

Pozavarovanje je zavarovanje presežkov iznad lastnega zavarovanja nevarnosti ene zavarovalnice pri drugi zavarovalnici, registrirani za aktivno pozavarovanje. Pozavarovanje predstavlja, kot navaja Boncelj (1983, str. 22), vertikalno izravnavanje nevarnosti.

Sozavarovanje predstavlja vzporedni prevzem konkretne gospodarske nevarnosti več zavarovalnic, ki so se sporazumele o tem, da bodo skupaj trpele in delile nevarnost. Za vse zavarovalnice veljajo isti zavarovalni pogoji in ista premija, ki se razdeli v sorazmerju z deleži prevzete nevarnosti. Sozavarovanje predstavlja, kot navaja Boncelj (1983, str. 22), horizontalno izravnavanje nevarnosti.

2.2 ZAVAROVANJE KOT ORGANIZIRANJE ZAŠČITE

V iskanju zaščite je človek poskušal zaščititi sebe, svojo družino in premoženje pred elementarnimi in naravnimi silami, ki jih je poznal, in jih ni mogel obvladati. Tako se je od prvotne samozaščite, ki jo je organiziral vsak posameznik, razvila skupna zaščita, ki je tako omogočala večjo zaščito in možnost, da posameznik več prispeva k organizaciji svoje lastne zaščite, če z drugimi organizira širši sistem varnosti zoper

tveganja.

ZAVAROVANJE KOT GOSPODARSKA DEJAVNOST

Zavarovalništvo je v veliki meri partner države in družbe kot celote na področju uresničevanja kolektivne in individualne socialne varnosti ljudi. Zavarovanje spremlja človeka od rojstva do smrti in je kot sestavina terciarnega sektorja nepogrešljivo v gospodarskem in družbenem življenju.

Razvoj zavarovanja kot organizirane dejavnosti temelji na različnih izhodiščih:

- interesu države – spodbuda posameznikov k lastnemu organiziranju varstva pred neznatnimi škodljivimi dogodki;
- samoiniciativnem združevanju – zagotovitev varnosti v okviru delovanja zasebnih pobud posameznikov;
- organiziranju zaščite drugih pred neznatnimi in nepredvidljivimi dogodki kot izdelku, ki se prodaja na trgu.

Na področju zavarovalništva se, kot navaja Ivanjko (1999, str. 15), v zadnjih stoletjih ugotavlja konvergentnost med:

- željo posameznikov po varnosti;
- ustvarjanjem nove vrednosti v obliki dobička;
- nalogami države, da skrbi za varnost svojih občanov in da razvija gospodarski sistem na temeljih tržnih načel za ustvarjanje nove vrednosti.

ZNAČILNOSTI ZAVAROVALNE DEJAVNOSTI

Naloga in cilj zavarovanja je poleg zaščite posameznika tudi zaščita družbenih interesov na področju ekonomske ali socialne varnosti. V nekaterih primerih zavarovanje kot dejavnost organizira tudi zaščito tretjih oseb, ki niso člani določenega združenja (npr. obvezno zavarovanje sovoznika motornega vozila za škodo, ki jo povzroči tretji osebi).

V ekonomski teoriji so pomembni tudi rezervni skladi. Oblikujejo se iz presežne vrednosti, ustvarjene v proizvodnji, iz njih se financirajo škode oz. deluje preventivno na preprečevanje škod. Zbiranje sredstev v zavarovalne sklade ima poleg omenjene funkcije tudi kreditno funkcijo, ker se združena sredstva v zavarovalnih skladih takrat, ko niso potrebna za pokritje škod, lahko vračajo v gospodarstvo z bančnimi in drugimi denarnimi tokovi, s tem pa pospešujejo tudi gospodarsko dejavnost.

VLOGA ZAVAROVANJA V RAZLIČNIH GOSPODARSKIH UREDITVAH

V sodobnem gospodarstvu se je zavarovanje razvilo v močno in zelo pomembno gospodarsko dejavnost, v kateri se akumulirajo velika finančna sredstva. Tako organiziranje zavarovalništva danes poleg zaščite pred posledicami škodnih dogodkov omogoča tudi ustvarjanje visokih dohodkov. V tržno razvitih sistemih imajo zavarovalništvo in sredstva, združena v zavarovalnih skladih, dvojno vlogo: zaščito obstoječega premoženja in ustvarjanje dobička; zato se zavarovanje danes organizira po načelih podjetniške pridobitnosti.

2.3 VRSTE ZAVAROVANJA

Zavarovanje se loči na prvo zavarovalno razmerje, imenovano zavarovanje, to je razmerje med zavarovancem in zavarovalnico, ter na drugo zavarovalno razmerje (pozavarovanje), ki ga sklene zavarovalnica s pozavarovalnico.

PREMOŽENJSKA ZAVAROVANJA

Premoženjsko zavarovanje se deli na zavarovanje stvari in zavarovanje premoženjskih pravic.

Med najbolj razširjenimi delitvami zavarovanja po mestu je delitev na kopensko, pomorsko in zračno.

Glede na način urejanja zavarovalnega razmerja ločimo prostovoljno in obvezno zavarovanje.

OSEBNA ZAVAROVANJA

Poznamo tri večje skupine zavarovanj:

- življenjsko: zavarovalnica se zaveže, da bo proti plačilu premije izplačala sklenitelju, ki ga sama določi, določeno vsoto ali rento v primeru doživetja ali smrti zavarovanca. Tako se življenjska zavarovanja delijo na zavarovanja za primer smrti in zavarovanja za primer doživetja;
- nezgodno: gre za razmerje, v katerem se zavarovalnica zaveže, da bo izplačala zavarovalno vsoto zavarovancu ali drugemu upravičencu, če bo med trajanjem zavarovanja nastopila smrt ali invalidnost kot posledica nezgode, predvidene s pogodbo;
- zdravstveno: nanaša se na različne zdravstvene storitve, le-te pa zavarovanec uveljavlja ob dogodku, ki sproži potrebo po zdravstvenih storitvah. Zavarovanje nudi vsem zavarovancem enakopraven dostop do zdravstvene preskrbljenosti.

Zdravstveno zavarovanje je obvezno in prostovoljno.

2.4 FUNKCIJE ZAVAROVANJA

Vsaka gospodarska dejavnost mora, kot navaja Boncelj (1983, str. 180), za svoj obstoj v okolju, v katerem deluje, izpolnjevati določene naloge. Funkcije zavarovanja delimo na poglobitve in na postranske.

Poznamo pet glavnih funkcij zavarovanja:

- ustvarjanje gospodarske varnosti;
Ustvarjanje gospodarske varnosti pomeni gotovost, da bo ob nastanku gospodarske škode le-ta povrnjena z zavarovanjem. Njen namen je jasen – izravnavanje oz. časovno in prostorsko uresničevanje gospodarske varnosti. Ta funkcija je najpomembnejša funkcija zavarovanja.
- izravnavanje nevarnosti;
Med funkcijo izravnavanje nevarnosti sodi več podfunkcij: prenašanje, prevzemanje, nošenje, porazdeljevanje, izravnavanje in odpravljanje nevarnosti.
- odpravljanje motenj v gospodarskem delovanju;
Vsak gospodarski subjekt je z drugimi gospodarskimi subjekti povezan v narodno gospodarstvo. Gospodarska škoda lahko nastane pri opravljanju

gospodarske dejavnosti in se zaradi že prej omenjene povezanosti subjektov lahko prenese na delovanje celotnega gospodarstva. Ta naloga pa predstavlja odpravo gospodarske škode. Tako posamezni gospodarski objekti kot tudi gospodarstvo kot celota težijo k preprečevanju posameznih motenj. Pri tem pa jim je v veliko pomoč zavarovanje, ki tudi prevzame in nosi določene nevarnosti in morebitno gospodarsko škodo.

- ohranjanje nepretrganosti narodnogospodarskega procesa;
Nevarnostni dogodek prizadene določen objekt in s tem tudi gospodarsko dejavnost v celotni panogi, kar se prenese na celoten narodno-gospodarski proces. Tako zavarovanje vedno varuje narodno-gospodarski proces in ohranja njegovo nepretrganost.
- ohranjanje življenjske ravni;
Škode nastanejo zaradi nevarnostnih objektov, ki jim je izpostavljen vsak posameznik. To so lahko bolezni, nezgode, invalidnost, starost, smrt, brezposelnost. Življenjska raven se ohranja z zavarovanjem oseb proti omenjenim škodam.

2.5 UTEMELJITVE ZA UREDITEV ZAVAROVANJA

Zavarovanje ureja država – nekje bolj, nekje manj – v praktično vseh nacionalnih ekonomskih prostorih, navaja Hartman (1996, str. 16).

Relativni pomen zavarovalništva v državi merijo, kot navaja Štiblar (2002, str. 39):

- zavarovalna pogostnost (povprečna per capita letna premija na prebivalca);
- zavarovalna vsidranost (razmerje med direktnimi premijami in BDP);
- dohodkovna elastičnost zavarovalnih premij kot razmerje med odstotno spremembo premij in odstotno spremembo dohodka posameznika je nad 1 pri narodnem dohodku na prebivalca med 300 in 30.000 \$, sicer je pod 1.

Normativna teorija, teorija neustreznosti trga, ugotavlja upravičenost vmešavanja države in posega v konkurenčnost. Državni posegi na trg naj bi bili potrebni zaradi »panožnih posebnosti«.

Glavni vzroki za urejanje zavarovanja, kot navaja Hartman (1996, str. 16–17), so sledeči:

- naravni monopol;
Količino, po kateri je povpraševanje na enem trgu, lahko en sam proizvajalec proizvede po nižji ceni kot drugi proizvajalci. Če država predpiše naravni monopol in na ta način prepreči vstop drugim ponudnikom, prepreči s tem izbiro najbolj konkurenčnega na podlagi svojih zmožnosti.
- uničujoča konkurenca;
Uničenje nekega podjetja ima škodljive posledice za celotno gospodarstvo. Propad zavarovalnice hudo prizadene zavarovalce, predvsem tiste, ki so že oškodovani, a jim propadla zavarovalnica ne more kriti škode. Obenem pa so prizadeti tudi drugi zavarovalci, ker ostanejo nezavarovani in morajo skleniti zavarovanje pri drugi zavarovalnici. Škode, ki je nastala v tem vmesnem obdobju, jim nihče ne bo poravnal.
- zunanji učinki;
Zunanji učinki nastanejo, če je proizvodnja ali poraba nekega izdelka ali opravljanje neke storitve povezano s prednostmi ali slabostmi za tretje osebe, to je za tiste, ki niso v tržnem odnosu med udeležencema posla. Tudi zadnje zadeva, ali je rizik pokrit ali ne. Zakonodajalec mora v ta namen predpisati

obvezno kritje nekaterih rizikov.

»Panožne posebnosti« so bile dolgo razlog za posebno obravnavo zavarovalništva. Zato se je oblikovala posebna zakonodaja. Največji vpliv ima urejanje oblik zavarovanja, cen in kapitalske streznosti zavarovalnic oz. prenos težišča na slednjo. Posledica omenjenega pa je večja konkurenca med zavarovalnicami in s tem večja inovativnost in nižje cene. Ureditev zavarovanja pa vpliva tudi na zavarovance in tretje osebe kot tudi na zavarovalnice, njihove lastnike in državo.

2.6 SLOVENSKA ZAVAROVALNA ZAKONODAJA

ZAKON O ZAVAROVALNICAH IZ LETA 1994

Septembra 1994 je Državni zbor sprejel Zakon o zavarovalnicah, ki je bil narejen po zgledu nekdanje nemške in avstrijske zavarovalne zakonodaje, ki sedaj sicer delujeta po navodilih o zavarovalništvu Evropske skupnosti. Zakon je uredil ustanavljanje, organiziranje in poslovanje zavarovalnic ter zavarovalni nadzor. Prav zavarovalnemu nadzoru so bila dana široka pooblastila, ki so poleg strokovnega nadzora, ki naj bi zagotavljal varnost zavarovancem z aktuarsko presojo zavarovanj in s finančno presojo mej solventnosti zavarovalnic ter njihove kapitalske ustreznosti, obsegala tudi določanje strategije in politike zavarovalne panoge.

Prejšnji oziroma »stari« zakon je bil po mnenju večine predstavnikov zavarovalnic dober, ker je omogočal v takratnih razmerah ustanavljanje zavarovalnic v najprimernejših organizacijskih oblikah. Njegova največja napaka je bilo pomanjkanje državnega nadzora, saj le-tega sploh ni bilo, zato je bila posledica tega kaos na slovenskem zavarovalnem trgu.

Zakon o zavarovalnicah je bil »napisan« za prehodno obdobje, zato ima nekatere pomanjkljivosti. Vendar je kljub temu uveljavil številne novosti, ki kažejo na boljšo in uspešnejšo prihodnost naših zavarovalnic.

Enako kot pri drugih gospodarskih dejavnostih se z dejavnostjo zavarovanja ukvarjajo zavarovalna podjetja v pojavnih oblikah zavarovalnih delniških družb in družb za vzajemna zavarovanja. Zavarovanje je dejavnost, ki jo opravljajo zavarovalne družbe zaradi ustvarjanja dobička. Družba za vzajemno zavarovanje pa nimajo takega cilja. Zakon o zavarovalnicah določa temeljni model organiziranosti zavarovanja, pri čemer opredeljuje globalne možnosti organiziranja različnih oblik zavarovanja premoženja in oseb ter poslovanja zavarovalnic kot gospodarskih subjektov, ki načrtujejo ustvarjanje dobička. Zakon opredeljuje, kot navaja Ivanjko, (2000, str. 14):

- 1) samostojnost zavarovalnic v poslovanju in razvoju;
Posli zavarovanja so sklepanje pogodb o zavarovanju in opravljanje dodatnih storitev za zavarovance. Zakon onemogoča vpliv politike na delo in poslovanje zavarovalnic. Zavarovalnice nosijo vse pozitivne učinke svojih dobrih poslovnih potez in jih bremeni tveganje za vse negativne posledice napačnih odločitev.
- 2) delovanje zavarovalnic kot samostojnih gospodarskih subjektov;
- 3) upravljanje s sredstvi zavarovanja;
Zavarovalnice se organizirajo kot delniške družbe ali kot družbe za vzajemna zavarovanja, pri čemer delničarji oziroma člani razpolagajo in upravljajo s sredstvi zavarovalnice.

- 4) dobiček kot cilj zavarovalnic;
Pomembna sestavina organiziranosti zavarovanja je naloga zavarovalnice, da deluje na pridobitni podlagi, saj je dobiček oziroma njegovo povečevanje osnovni cilj vseh dejavnosti družbe. Zavarovalnica mora poslovati po ekonomskih načelih in po pravilih zavarovalne stroke v skladu z zakonom in načeli lojalne tržne konkurence, dobrimi poslovnimi običaji in poslovno moralo.
- 5) tržno okolje gospodarjenja in tržni kriteriji uspešnosti poslovanja zavarovalnic;
Zakon omogoča ustvarjanje tržnega okolja za opravljanje zavarovalnih poslov, zlasti pa uvaja v zavarovalno poslovanje konkurenco.
- 6) podjetniški koncept zavarovalne dejavnosti, ki se organizira s sredstvi v zasebni lastnini;
Temelj organiziranja zavarovalnic je podjetništvo. Tržno podjetništvo sili zavarovalnice, da se v svoji poslovni politiki usmerijo na zavarovalni trg. Z zakonom se opušča načelo splošne regulacije in normiranje medsebojnih odnosov med posameznimi deli zavarovalnic.
- 7) zaščita zavarovancev;
Z določbami zakona je urejen postopek zunanjega nadzora, ki ga opravlja državni nadzorni organ, to je Urad za zavarovalni nadzor. Notranji nadzor opravljajo same zavarovalnice. V zvezi z nadzorom imajo pomembno vlogo aktuarji, ki morajo podati strokovno mnenje in oceno poslovnega poročila. Za kršitev zakonskih določb so predpisane relativno visoke denarne kazni, s katerimi so varovani interesi zavarovancev.
- 8) državni materialni nadzor nad poslovanjem zavarovalnic;
- 9) omejena možnost delovanja tujih vlagateljev;
Z zakonom je predvidena možnost tujih vlaganj. Tuje pravne in fizične osebe lahko skupaj z domačimi osebami ustanovijo zavarovalnico, vendar morajo imeti predhodno soglasje nadzornega organa. Tujci ne smejo biti udeleženi kot delničarji pri pozavarovalnici.
- 10) posebno varstvo zavarovancev v primeru insolventnosti zavarovalnice.

Pomembnejše spremembe Zakona o zavarovalnicah:

- 6. člen zakona pravi, da se zavarovalnice lahko organizirajo kot delniške družbe ali pa kot vzajemne družbe. Tako se organizacijske oblike zavarovalnic ne loči več po virih kapitala, ker je veljalo v Zakonu o temeljih sistema premoženjskega in osebnega zavarovanja. Zavarovalnice, ki so bile ustanovljene po določilih tega zakona, so morale v roku šestih mesecev po sprejetju novega zakona uskladiti svojo organizacijo, poslovanje in ustanovitvene ter ostale akte z določili novega zakona.
- Osnovni kapital ne sme biti nižji od zneska garancijskega sklada, ki ga mora imeti zavarovalnica, kar predstavlja težavo predvsem pri majhnih zavarovalnicah, ki so se morale do konca leta 1995 dokapitalizirati. Osnovni kapital je bilo potrebno vplačati v denarju pred vpisom družbe v sodni register.
- 22. člen v Zakonu o zavarovalnicah prepoveduje ustanovitev zavarovalne delniške družbe samo s strani tujih pravnih ali fizičnih oseb, kar pomeni, da ni več slovenskih zavarovalnic v tuji lasti. To je pomembno za razvoj domačega zavarovalništva, kajti tuja konkurenca lahko prekosi vse naše zavarovalnice; razen morda največjih. Vendar so tuji vlagatelji zavarovalnih naložb pri nas nekoliko zadržani, predvsem, kot navaja Končina (1992, str. 187), zaradi treh razlogov:
 - o političnega tveganja;
 - o problema obremenjenosti nekaterih zavarovalnic z družbeno lastnino;
 - o nenehnega odlašanja lastninskega preoblikovanja zavarovalnic.Spričo procesov internacionalizacije tudi ni bilo pričakovati kakršnegakoli

prodora domačega zavarovalništva v tujino, saj je imelo domače zavarovalništvo malo možnosti za konkurenco na tujih trgih. Zaradi majhnega gospodarskega področja v Sloveniji in s tem povezane majhne možnosti razpršitve tveganj, je potreben, kot navaja Borak (1994, str. 21), obsežnejši obseg pozavarovanj pri tujih zavarovalnicah .

- Zavarovalnice morajo sestavljati računovodske izkaze v skladu s slovenskimi računovodskimi standardi in jih predložiti v pregled revizijski gospodarski družbi. Te in ostale vrste statističnih podatkov, ki jih predpiše minister za finance, morajo zavarovalnice zbirati in dostavljati nadzornemu organu in Slovenskemu zavarovalnemu biroju. Slovenski zavarovalni biro sistematično zbira te podatke in jih vsako leto, od leta 1995 dalje, objavlja v statističnem zavarovalniškem biltenu. Tu so poleg kratke zgodovine slovenskega zavarovalništva predstavljene vse slovenske zavarovalnice z najpomembnejšimi podatki o delovanju ter trenutni položaj slovenskega zavarovalništva.
- Najpomembnejša pridobitev novega Zakona o zavarovalništvu je bil zavarovalni nadzor, ki ga opravlja Urad za zavarovalni nadzor, ustanovljen v okviru Ministrstva za finance. V večini držav je naloga zakonsko urejenega državnega zavarovalnega nadzora v tem, da varuje interese zavarovalcev, zaščiti domače zavarovalnice pred nenadzorovano tujo konkurenco in varuje splošne družbene in narodno-gospodarske interese. Uvajanje relativno strogega državnega nadzora v Sloveniji je bilo utemeljeno s potrebo po zaščiti obstoječih zavarovalnic pred konkurenco tujih in s prilagajanjem slovenskega zavarovalništva sodobnim pogojem delovanja zavarovalnic v Evropski uniji.

Ločimo zunanji in notranji zavarovalni nadzor.

Notranji nadzor mora zavarovalnica organizirati kot obliko tekočega preverjanja zakonitosti poslovanja, pravilnosti in smotrnosti poslovanja ter delovanja zavarovalnice.

Zakon ne predpisuje oblike notranjega nadzora, temveč to prepusti zavarovalnici sami.

Določa pa, da mora zavarovalnica notranji nadzor organizirati tako, da lahko izpolnjuje svoje naloge tudi na področju revidiranja.

Zunanji nadzor je po Zakonu o zavarovalnicah opravljal Urad za zavarovalni nadzor v okviru Ministrstva za finance.

Zakonske pristojnosti nadzornega organa lahko razdelimo na pristojnosti:

- v postopku pri ustanavljanju zavarovalnic in družb, ki opravljajo druge zavarovalne posle, ter registracij podjetnikov posameznikov, ki se ukvarjajo z drugimi zavarovalnimi posli;
- pri kontroli poslovnih knjig in letnega poročila;
- pri finančnem poslovanju;
- pri prenehanju zavarovalnic;
- pri usklajevanju sedanjih zavarovalnic z zakonom.

Glede na številne določbe zakona, ki se nanašajo neposredno na zavarovalni nadzor ali so posredno povezane z zavarovalnim nadzorom, je možno ugotoviti, da sta cilj zavarovalnega nadzora predvsem zmanjšanje in odprava nepravilnosti v izvajanju zavarovalnih poslov, varovanja interesov zavarovalcev, sposobnosti delovanja zavarovalnega gospodarstva in varovanje splošnih gospodarskih

interesov zaradi vključenosti zavarovalne dejavnosti v slovensko gospodarstvo.

Glavna področja zavarovalnega nadzora, ki ga ureja zakon, lahko strnemo v naslednje skupine:

- nadzor nad cenovno politiko;
- finančna trdnost zavarovalnice;
- ločenost zavarovalnih poslov;
- notranji nadzor in kontrola;
- kadrovska, tehnična in organizacijska usposobljenost za opravljanje zavarovalne dejavnosti;
- varstvo domačih zavarovalnic.

ZAKON O ZAVAROVALNIŠTVU IZ LETA 2000

V začetku leta, natančneje januarja, je bil sprejet Zakon o zavarovalništvu (Uradni list RS, št. 13/00). Ta zakon pomeni uskladitev z evropsko zakonodajo. Zakon je zelo obširen in pomeni pravzaprav uskladitev pogojev za ustanavljanje, poslovanje, nadzor in prenehanje zavarovalnic s pogoji, ki so v veljavi v Evropski uniji. S tem pa tudi odpira vrata konkurenci zavarovalnic iz Evropske unije. Zakon v 364 členih zelo natančno ureja način opravljanja zavarovalnih poslov, statusna vprašanja zavarovalnic, področje kapitalne streznosti, obvladovanje tveganj, nalaganje kritnega premoženja oziroma kritnega sklada in podobno; posebej natančno pa ureja nadzor nad delom zavarovalnic.

Skupaj s spremenjenim davčnim sistemom prinaša nova zavarovalniška zakonodaja velike spremembe v poslovno okolje slovenskih zavarovalnic. Značilnosti tega okolja lahko strnemo, kot je navedeno v Statističnem zavarovalniškem biltenu (2000, str. 13), v naslednje točke:

- popolno odpiranje slovenskega zavarovalniškega trga nasproti evropski konkurenci in uskladitev nacionalne zakonodaje z evropskimi smernicami;
- ponujanje novih možnosti za še uspešnejši razvoj življenjskih zavarovanj (predvsem pokojninskih) ob spodbudni davčni zakonodaji;
- umik državne kontrole nad premijami obveznega zavarovanja avtomobilske odgovornosti (AO);
- odpiranje novega sistema nadzora, ki ga opravlja Agencija za zavarovalni nadzor; le-ta je prevzela naloge izvajanja nadzora nad zavarovalnicami od Urada za zavarovalni nadzor.

1. januarja 2000 je začel veljati tudi Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (Uradni list RS, št. 106/99). Ta zakon prinaša omejitve pravic in strožje pogoje pri obveznem pokojninskem zavarovanju. Vzporedno pa uvaja prostovoljna dodatna pokojninska zavarovanja z davčnimi spodbudami. Tako imajo zavarovalnice pomembno vlogo na trgu prostovoljnih dodatnih pokojninskih zavarovanj, saj lahko same v celoti opravljajo prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje, kar pomeni, da same izvajajo pokojninske načrte, upravljajo vzajemne pokojninske sklade in izplačujejo pokojnine.

Zakon o zavarovalništvu prinaša kar nekaj novosti. Navedel bom le najpomembnejše:

- opravljanje zavarovalnih poslov življenjskega in premoženjskega zavarovanja je prepovedano v eni sami pravni osebi, razen za že obstoječe »kompozitne« zavarovalnice;

- pomembna je kapitalna ustreznost zavarovalnic (zajamčeni kapital), ki mora predstavljati eno tretjino minimalnega kapitala. Pojavita se dva nova izraza; nekdanjo besedno zvezo solventna meja nadomesti izraz kapitalna ustreznost, garancijski sklad je po novem zajamčeni kapital;
- zavarovalnica mora v zvezi z vsemi zavarovalnimi posli, ki jih opravlja, oblikovati ustrezne zavarovalno tehnične rezervacije, ki so namenjene kritju bodočih obveznosti iz zavarovanj in morebitnih izgub zaradi tveganj;
- kritno premoženje lahko predstavljajo le dovoljene vrste naložb in nekatere naložbe z omejitvami. Z vidika odstranjevanja omejitev pri naložbah je pomembno, da zakon zavarovalnicam ne predpisuje več dolžnosti vlaganja sredstev v državne vrednostne papirje, delno pa jim je omogočeno sredstva nalagati tudi v tujini;
- kritni sklad je kritno premoženje, ki je namenjeno kritju obveznosti zavarovalnice iz tistih vrst zavarovanj, za katere je potrebno oblikovati matematične rezervacije. Kritni sklad je potrebno upravljati ločeno od drugega premoženja. Namenjen je zaščititi zavarovancev v primeru stečaja;
- uveden je dodatni nadzor nad zavarovalniško skupino s strani Agencije za zavarovalni nadzor, da bi bila zagotovljena potrebna finančna trdnost;
- zakon določa sistem notranjega in zunanjega nadzora nad poslovanjem zavarovalnic. Zavarovalnica mora organizirati notranjo revizijo, ki izvaja stalen in celovit nadzor nad poslovanjem zavarovalnice in zakonitostjo poslovanja. Imenovati mora pooblaščenega aktuarja, ki mora preverjati, ali se izračunavajo premije in obračunavajo zavarovalno-finančne rezervacije v skladu s predpisi. Zunanji oziroma javni nadzor opravlja Agencija za zavarovalni nadzor, ki je samostojna in neodvisna organizacija. Z nadzorom preverja, ali zavarovalnice spoštujejo pravila o obvladovanju tveganj in druga pravila določena s tem zakonom. Agencija za zavarovalni nadzor lahko opravlja nadzor tudi nad pravnimi osebami, povezanimi z zavarovalnico;
- odprtje slovenskega zavarovalnega trga, kar pomeni, da so tuje osebe z domačimi izenačene glede kapitalskih naložb v zavarovalnice in glede ustanavljanja zavarovalnic. V Sloveniji je namreč po sprejetju novega Zakona o zavarovalništvu mogoče ustanovljati tudi podružnice tujih zavarovalnic.

GLAVNA DOPOLNILA ZAKONA O ZAVAROVALNIŠTVU IZ LETA 2004

Dokončna uskladitev slovenske zakonodaje z evropskim pravnim redom na področju zavarovalništva je bila dosežena s sprejetjem Zakona o spremembah in dopolnitvah Zakona o zavarovalništvu (Uradni list RS, št. 50/2004). Od uveljavitve Zakona o zavarovalništvu v letu 2000 je namreč v pravnem redu Evropske skupnosti, ki se nanaša na zavarovalništvo, prišlo do sprememb. Sprejete so bile direktive, s katerimi so se spremenile določbe o kapitalski ustreznosti zavarovalnic, na novo je bilo urejeno delovanje zavarovalnih posrednikov ter stečaj in likvidacija zavarovalnic. Določila zakona pa so bila hkrati dopolnjena tudi v skladu s pripombami Evropske komisije, ki jih je ta v letu 2002 podala na podlagi predloženih tabel usklajenosti zavarovalniških predpisov z določbami direktiv, ki urejajo področje zavarovalništva.

Evropski predpisi s področja zavarovalništva zahtevajo enotno ureditev na področju opravljanja dejavnosti zavarovalnih poslov predvsem v naslednjih segmentih:

a) dovoljenje za opravljanje zavarovalnih poslov: direktive določajo pogoje za pridobitev dovoljenja za opravljanje zavarovalnih poslov, s katerim zavarovalnice lahko poslujejo na trgih vseh držav podpisnic sporazuma o Evropskem gospodarskem prostoru;

- b) pogoji za opravljanje zavarovalnih poslov: gre za postavitev enotnih načel in metod finančnega nadzora, pravil, ki urejajo oblikovanje zavarovalno-tehničnih rezervacij in naložb, minimalnih standardov na področju kapitalske ustreznosti zavarovalnic, ureditve področja pogodbenega prava in zavarovalnih pogojev, ki jih uporabljajo zavarovalnice ipd;
- c) pravica do ustanavljanja in svoboda opravljanja storitev: pri tem so opredeljena pravila, ki jih morajo zavarovalnice upoštevati in pogoji, ki veljajo za takšno poslovanje;
- d) enotno je urejeno tudi poslovanje zavarovalnic iz tretjih držav.

Spremembe v slovenskem zavarovalništvu, ki so nastopile s članstvom v EU: z liberalizacijo dostopa na trg se je povečala cenovna in kvalitetna konkurenčnost (z uveljavitvijo načela enotnega dovoljenja je še toliko bolj intenzivna), z okrepitevijo standardov nadzora ter poostrejitvijo pravil poslovanja pa se je povečala tudi varnost zavarovalniškega sektorja.

ZAKON O LASTNINSKEM PREOBLIKOVANJU

Prvi poskus sprejetja Zakona o lastninskem preoblikovanju zavarovalnic je bil leta 2000, ko je državni zbor sicer zakon sprejel (Uradni list RS, št. 13/00), a je bilo njegovo izvajanje 18. maja 2000 začasno ustavljeno z odločbo Ustavnega sodišča Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 40/01). Pobudniki za razveljavitev zakona so sodišču predlagali, da odloči o ustavnosti in zakonitosti postopka, po katerem je bil Zakon o lastninskem preoblikovanju zavarovalnic sprejet, in o spornem načinu za ugotavljanje razmerja med zasebnim in družbenim kapitalom v zavarovalnicah. Sporna naj bi bila določitev datuma in metode, po katerih se ugotavlja vrednost celotnega kapitala zavarovalnic, vrednost zasebnega in družbenega kapitala ter razmerje med njimi.

Ustavno sodišče je določilo, da je potrebno razmerja med prenesenim in na novo vplačanim kapitalom ugotavljati in določati glede na dejansko stanje v času, ko so se ta razmerja vzpostavila, torej ob ustanovitvi delniške družbe in vložitvi kapitala vanjo.

8. maja 2002 pa je državni zbor po hitrem postopku sprejel Zakon o lastninskem preoblikovanju zavarovalnic. Le-ta določa način in postopek ugotavljanja razdelitve družbenega kapitala zavarovalnic med posamezne lastniške upravičence. S tem zakonom naj bi se končalo več kot desetletno obdobje tranzicije, ko ni bilo urejeno razmerje med družbenim in zasebnim kapitalom. Razdelilo naj bi se premoženje ter določili večinski lastniki. Kot izhodiščno razmerje je vlada določila razmerje med družbenim in delniškim kapitalom iz začetka leta 1991. Uskladitev lastniških deležev pa bo opravil Inštitut za revizijo. Po ugotovitvi deleža bo postala začasna lastnica družbenega kapitala Slovenska odškodninska družba.

Kaj prinaša ta zakon, bomo lahko videli šele takrat, ko bo privatizacija končana.

Vendar je že sedaj jasno, da bo s tem zakonom družbeni kapital prevladal nad zasebnim. Če bo ta zakon obveljal, če torej ne bo pritožb s strani državnega sveta in ustavnega sodišča, bo, kot navaja Frankl (2002, str. 3), pomenil mejnik v slovenski tranziciji. S tem bo konec obdobja, v katerem ni bilo povsem urejeno lastništvo slovenskih zavarovalnic.

2.7 DRUGI ZAKONSKI PREDPISI, KI UREJAJO ZAVAROVALNIŠTVO

SLOVENSKI RAČUNOVODSKI STANDARDI

Slovenski računovodski standardi so pomembna pravna podlaga za zavarovalništvo. Zaradi posebnosti in pomembnosti zavarovalništva je cel 32. standard posvečen računovodskim rešitvam v zavarovalništvu. Slovenski računovodski standardi se leta 1993 vsebinsko nadomestili zakone in predpise na področju računovodstva.

Ker veljajo zavarovalnice za velike delniške družbe, velja tudi za njihovo poslovanje uporaba vseh standardov, razen tistih, ki jih izloča poseben 32. standard. Ta ureja tiste posebnosti pri vrednotenju sredstev in obveznosti ter merjenju in izkazovanju odhodkov, prihodkov, poslovnega izida in finančnih tokov, ki so značilne za zavarovalnice. Snovalci so Slovenske računovodske standarde uredili tako, da jih je mogoče dopolnjevati s sodobnimi rešitvami računovodske stroke. Osnova tega akta so bile izkušnje domačih strokovnjakov, podprte z mednarodnimi računovodskimi standardi, ki jih izdeluje Svet za mednarodne računovodske standarde (International Accounting Standards Committee) in smernice Evropske unije.

ZAKON O GOSPODARSKIH DRUŽBAH REPUBLIKE SLOVENIJE

Zakon o gospodarskih družbah določa delovanje kapitalskih družb, kamor spadajo tudi zavarovalnice. Ne vsebuje posebnih določil in predpisov za zavarovalnice, ampak je zanje predpisana uporaba določil, ki veljajo za velike družbe. Ker so vse delujoče slovenske zavarovalnice in pozavarovalnice delniške družbe, velja zanje tisti del zakona, ki predpisuje poslovanje le-teh. Družbe za opravljanje drugih zavarovalnih poslov pa lahko svobodno izberejo obliko gospodarske družbe. Zakon najbolj vpliva na organizacijsko obliko delovanja zavarovalnic in na njihovo pravno povezavo z zunanjim okoljem – trgom in notranjim okoljem – lastniki. Zakon o gospodarskih družbah ne posveča posebne pozornosti zavarovalnemu podjetju, temveč obravnava le delniško družbo ter razmerja do širšega družbenega okolja.

OBLIGACIJSKI ZAKONIK

V zavarovalnih poslih prevladujejo pogodbe med dvema ali več strankami, zato je pri izvajanju procesa zavarovalništva pomembna raba določil Obligacijskega zakonika, ki celovito ureja področje civilnega prava. Obligacijski zakonik (Uradni list RS, št. 83/2001), je stopil v veljavo 1.1.2002 in je nasledil do tedaj veljavni Zakon o obligacijskih razmerjih (Uradni list SFRJ, št. 29/1978). Že Zakon o obligacijskih razmerjih kot tudi Obligacijski zakonik vsebujeta posebno poglavje za zavarovalništvo. Razlog za to je v naravi zavarovalnih pogodb, ker je zakonodajalec ocenil zavarovalnico kot močnejšo stranko v razmerju in s svojimi določili v glavnem ščiti interese druge strani, torej zavarovancev.

Tako je celotno poglavje namenjeno zavarovalništvu.

V Obligacijskem zakoniku so v primerjavi s prejšnjim zakonom nekatere novosti:

- pojavijo se novi zavarovalni pojmi, ki jih je uvedel Obligacijski zakonik; npr. pojem zavarovalca nadomesti pojem sklenitelj zavarovanja; oznaka zavarovalna premija pomeni civilnopravno obveznost oziroma dajatev zavarovalca;

prispevek, je prispevek zavarovalca, ki z družbo sklene zavarovalno pogodbo; zavarovalnina je dajatev iz zavarovalne pogodbe; odškodnina pa dajatev iz zavarovanja odgovornosti;

- če premija ni plačana, je razdrtje zavarovalne pogodbe brez odpovednega roka. Če zavarovalec plača premijo po izteku roka, vendar v enem letu od zapadlosti premije, je zavarovalnica dolžna ob nastanku zavarovalnega primera plačati odškodnino oziroma zavarovalnino;
- trajanje zavarovanja ni določeno, če je v zavarovalni pogodbi dogovorjeni rok trajanja z možnostjo, da se pogodba podaljša za eno časovno obdobje, če stranki pogodbe ne odpovesta.

Načeloma je Obligacijski zakonik razmerjih take narave, da veljajo njegova določila le, ko se pogodbeni stranki ne moreta dogovoriti.

3 OBSTOJEČE STANJE – OZKO PREMOŽENJE – STANOVANJSKO ZAVAROVANJE

3.1 ZAVAROVANJE STANOVANJSKIH PREMIČNIN

TEMELJNO ZAVAROVANJE

Pravzaprav se niti ne zavedamo, koliko stvari imamo v stanovanju in kolikšna je njihova vrednost. Vsako stanovanje izraža način življenja ljudi, ki v njem živi, zato eno stanovanje ni enako drugemu. Zavarovalnica Triglav, d.d. je za vse vrste stanovanj pripravila zavarovanje, s katerim učinkovito zaščiti premoženje in mu ohranja vrednost.

S temeljnim zavarovanjem stanovanjskih premičnin ponuja obsežno zavarovalno kritje, ki ga lahko, glede na večje potrebe, še dodatno razširi. Posebno kvaliteto zavarovalnega kritja predstavlja zavarovanje na novo vrednost, ki zagotavlja povrnitev škode brez odbitka amortizacije.

PREDMET ZAVAROVANJA

Predmet zavarovanja so stanovanjske premičnine v stalno naseljenih stanovanjih in hišah, ki so last zavarovanca in članov njegovega gospodinjstva, pa tudi stvari, ki jih poseduje zavarovanec, pa niso njegova last niti last članov gospodinjstva. Dogovoriti pa se je mogoče tudi za zavarovanje stvari v stanovanjih in hišah, ki niso stalno naseljene (počitniške hiše, vikendi ipd.).

Z zavarovanjem stanovanjskih premičnih lahko zavarujete tako opremo stanovanja in stvari za osebno uporabo v stanovanjih in pomožnih prostorih (na podstrešju, v kleti, v garaži, na terasi, ...), kakor tudi gotovino, dragocenosti, umetniške premete, vrednostne papirje, zbirke, listine in dokumente, shranjene v stanovanjih.

ZAVAROVANE NEVARNOSTI

Zavarovanje stanovanjskih premičnin zagotavlja kritje proti vsakovrstnim nevarnostim, ki lahko doletijo premoženje.

Najbolj pogoste nevarnosti so požar, izliv vode, strela, eksplozija, vihar, toča. V nekaterih predelih Slovenije bolj ogrožajo poplave ali zemeljski plazovi, spet drugje pozimi grozijo snežni plazovi. Vendar nevarnosti prežijo tudi od drugod. Med manj verjetne, toda mogoče, sodijo padci letal in drugih zračnih plovil. Udeleženci različnih manifestacij in demonstracij lahko postanejo neobvladljiva množica, ki lahko uniči in poškoduje stvari v hiši.

Veliko bolj verjetni in v zadnjem času žal vse pogostejši so vlomi v stanovanja, pa tudi ropi denarja, plačilnih kartic, dragocenosti in ostalih stvari v stanovanjih in zunaj njih.

Poleg vseh navedenih nevarnosti temeljno zavarovanje stanovanjskih premičnin vključuje tudi zavarovanje odgovornosti, s katerim zavarovalnica jamči za odškodninske zahteve tretjih oseb, katerim je zavarovanec s svojim dejanjem nehote povzročil škodo. Zavarovalnica jamči tudi za škode, ki jih tretjim osebam, poleg zavarovanca, povzročijo njegovi družinski člani, ki živijo z njim v istem

gospodinjstvu, kot tudi zavarovančeve domače živali, ki jih ne uporablja v pridobitne namene.

RAZŠIRITVE TEMELJNEGA ZAVAROVALNEGA KRITJA

Poleg temeljnega zavarovanja obstaja tudi izbor tistih razširitev zavarovalnega kritja, ki v skladu s potrebami po zaščiti zagotavlja kar najvišjo stopnjo varnosti. Za razširitve zavarovalnega kritja je potrebno plačati dodatno zavarovalno premijo.

RAZŠIRITVE PREDMETOV ZAVAROVANJA

Z dodatnim dogovorom je poleg stanovanjskih premičnin v stanovanju ali pomožnih prostorih možno zavarovati:

- plesk, slikarije ter vidne zidne, talne in stropne obloge;
- steklo v oknih, vratih ter steklenih stenah in pregradah.

RAZŠIRITVE ZAVAROVANIH NEVARNOSTI

Zavarovanje odgovornosti zavarovanca za škode, ki jih povzroči tretjim osebam, je že vključeno v temeljnem zavarovalnem kritju. Če pa želi zavarovanec pri zavarovanju širše zavarovalno kritje, se je potrebno za to posebej dogovoriti. Temeljno zavarovanje odgovornosti velja na področju Slovenije, z dodatnim dogovorom pa se lahko veljavnost zavarovanja odgovornosti razširi na področje celotne Evrope.

Zavarovanje odgovornosti:

- škoda do dogovorjene višje zavarovalne vsote;
- škoda do dogovorjene višje zavarovalne vsote, ki jo utrpijo gostje;
- škoda na področju Evrope.

VREDNOSTNE RAZŠIRITVE JAMSTVA ZAVAROVALNICE

Posameznim predmetom, ki so sicer do določene zavarovalne vsote že zavarovani v okviru temeljnega zavarovalnega kritja, je mogoče s posebnim dogovorom in plačilom dodatne zavarovalne premije povišati višino zavarovalnega jamstva:

- dragocenosti (gotovina, vrednostni papirji, drago kamenje, ipd.);
- umetniški predmeti (slike, kipi, ipd.);
- zbirke (filatelistične, numizmatične, ipd.);
- antični predmeti (staro stilno pohištvo, staro orožje, ipd.);
- ozimnica;
- stvari v pomožnih prostorih;
- škoda na stvareh zaradi ropa v času, ko so zavarovane stvari zunaj stanovanja;
- škoda, ki pri vlomski tatvini ali ropu nastane na zgradbi ali njenih delih;
- stvari, ki jih poseduje zavarovanec, pa niso njegova last niti last članov njegovega gospodinjstva.

RAZŠIRITVE KRAJA ZAVAROVANJA

Za posamezne predmete se z dodatnim dogovorom kraj zavarovanja razširi:

- umetniški predmeti, zbirke in antični predmeti zunaj stanovanja, na razstavi, restavriranju, prodaji, kakor tudi na prevozu ali prenosu iz stanovanja oziroma vanj;
- kolo v drugih zaklenjenih prostorih, ki niso del zavarovančevega stanovanja ali

- na prostem;
- dragocenosti v najetem zaklenjenem hranišču v banki;
- področje Evrope v primeru ropa.

DODATNA ZAVAROVANJA

ZAVAROVANJE GOSPODINJSKIH STROJEV IN APARATOV

Z dodatnim dogovorom in doplačilom zavarovalne premije je možno zavarovanje gospodinjskih strojev in aparatov proti požarnim in vlomskim nevarnostim razširiti na dve dodatni nevarnosti:

- indirektni udarec strele (razširitev I): krita je škoda, ki jo povzroči strela s prenosom električne energije po električnih in drugih vodih ter škoda, ki nastane zaradi delovanja električnega toka, pregrevanja zaradi preobremenitve in/ali
- mehanski lom (razširitev L), ki pomeni fizično poškodbo ali uničenje zavarovanih predmetov, vendar ne poškodbe ali uničenja zaradi indirektnega udara strele.

Zavarovanje lahko sklenete za:

- predmete A: telefonske aparate, avtomatske telefonske odzivnike, telefakse in telefonske centrale, televizorje, videorekorderje, DVD predvajalnike, snemalnike, domofone, videofone, alarmne naprave, antenske naprave (za TV in radio) in glasbene stolpe in/ali
- predmete B: hladilnike, zamrzovalnike, štedilnike, mikrovalovne pečice, sesalnike za prah, pralne, sušilne in pomivalne stroje.

ASISTENCA DOMA

Z zavarovanjem asistenc doma (razširitev A) je pridobljena pravica do uporabe pomoči v nujnih primerih. Po klicu na telefonsko številko 080 2864 je v najkrajšem možnem času nudena pomoč s pomočjo pooblaščenih izvajalcev obrtniških in drugih storitev ter z nasveti in koristnimi informacijami. Zavarovanje krije potne stroške obrtnikov in strošek njihove prve delovne ure.

POTRESNO ZAVAROVANJE

Z dodatnim dogovorom in doplačilom zavarovanje premije je temeljno zavarovanje premoženja razširjeno tudi na potresno zavarovanje, ki krije uničenje ali poškodovanje zaradi potresa.

3.2 OPIS TEMELJNEGA POSLOVNEGA PROCESA TRŽENJA IN PRODAJE PREMOŽENJSKIH ZAVAROVANJ

NAMEN

S temeljnim poslovnim procesom TP2-01 so opredeljeni poslovni procesi na področju trženja in prodaje premoženjskih zavarovanj, ki se odvijajo v Zavarovalnici Triglav (v nadaljevanju zavarovalnici).

Ključni poslovni procesi na področju trženja premoženjskih zavarovanj se izvajajo na Centrali, ravno tako procesi proučevanja in organiziranja prodajnih poti, izdelave motivacijskih elementov v prodaji in ostali procesi, ki sistemsko urejajo področje prodaje premoženjskih zavarovanj v zavarovalnici.

V območnih enotah zavarovalnice se odvijajo ključni poslovni procesi pri prodaji premoženjskih zavarovanj.

ODGOVORNOST IN ORGANIZACIJA

Za izvajanje trženjskih in prodajnih aktivnosti v Centrali zavarovalnice so primarno odgovorni vsi strokovni delavci v organizacijski enoti »Področje trženja premoženjskih zavarovanj«. Le-ti odgovarjajo za pravilno izvedbo posameznih del in nalog, ki jih izvajajo ob upoštevanju navodil za delo. Pri izvajanju aktivnosti ravnajo skladno s pooblastili in dogovori.

Sekundarno odgovorni oziroma odgovorni za organizacijo, spremljanje in nadzor izvajanja del in nalog so:

- direktor prodaje premoženjskih zavarovanj;
- vodja trženja premoženjskih zavarovanj;
- izvršni direktor za trženje premoženjskih zavarovanj.

V procesu trženja in prodaje premoženjskih zavarovanj v območnih enotah zavarovalnice so primarno odgovorni prodajniki, ki so v rednem delovnem razmerju z zavarovalnico in so v imenu in na račun zavarovalnice pooblaščen za sklepanje zavarovalnih pogodb na področju premoženjskih zavarovanj. V skupino prodajnikov se uvrščajo zavarovalni zastopniki in zavarovalni komercialisti ter referenti za sklepanje zavarovanj.

Vsi strokovni delavci na področju trženja premoženjskih zavarovanj v območnih enotah.

Prodajniki izvajajo prodajo zavarovanj v skladu s pooblastili v celoti ali samo za določen del postopka, kar je opredeljeno z delovnim razmerjem z zavarovalnico.

Delavci v prodaji so dolžni, glede na obseg pooblastil, korektno zastopati zavarovalnico, strokovno predstaviti ponudbo zavarovalnice ter strankam ponujati najboljše rešitve njihovih potreb po zavarovalni zaščiti na področju premoženjskih zavarovanj in pri tem v procesu prodaje upoštevati:

- zakone in predpise, ki urejajo področje zavarovanja;
- pravne akte zavarovalnice, ki opredeljujejo področje dela, ki ga opravlja;
- zavarovalne pogoje, premijske cenike in kataloge zavarovalnice in operativna navodila za delo.

Sekundarno odgovorni, ki v procesu trženja in prodaje sodelujejo strokovno ali organizacijsko:

- vodje sektorjev/oddelkov trženja (premoženjskih zavarovanj);
- vodje prodaje v območni enoti: vodje prodajnih mrež, organizatorji prodajnih mrež – terenski instruktorji, vodje predstavništev, vodje skupin;
- vodje sektorjev/oddelkov premoženjskih zavarovanj.

Organizacijska struktura področja za trženje in prodajo premoženjskih zavarovanj je postavljena v Centrali in v območnih enotah zavarovalnici.

Področje trženja premoženjskih zavarovanj v Centrali je funkcionalno nadrejeno sektorjem/oddelkom za trženje (premoženjskih) zavarovanj v območnih enotah.

Na področju trženja premoženjskih zavarovanj v Centrali se opravljata dva temeljna sklopa poslovnih funkcij:

- trženje premoženjskih zavarovanj – funkcijo izvaja Služba za trženje premoženjskih zavarovanj;
- prodaja premoženjskih zavarovanj – funkcijo izvaja Služba za prodajo premoženjskih zavarovanj.

Služba za trženje premoženjskih zavarovanj ugotavlja tržne priložnosti, pripravlja trženske strategije ter načrte in usmerja razvoj premoženjskih zavarovanj v storitve, ki omogočajo izkoriščanje tržnih priložnosti na domačem in na tujih tržiščih. Služba izvaja tudi funkcijo analiziranja in načrtovanja poslovanja v smislu podpore strateškim odločitvam družbe in podpore prodajnim aktivnostim. Služba za trženje pokriva vse elemente trženjskega spleta za premoženjska zavarovanja, razen prodaje.

Služba za prodajo premoženjskih zavarovanj je zadolžena za organiziranje aktivnosti pri prodaji premoženjskih zavarovanj na nivoju celotne družbe. V sodelovanju z ostalimi organizacijskimi deli Centrale zbira in proučuje podatke ter pripravlja navodila območnim enotam, kako ravnati pri uvajanju/prodaji novih storitev, pri uvajanju novih prodajnih poti, pri pospeševanju prodaje posameznih zavarovalnih vrst in skupin zavarovanj ali pri pospeševanju prodaje posameznim ciljnim skupinam.

Način organiziranja področja trženja premoženjskih zavarovanj je opredeljen v Pravilniku o notranji organizaciji Centrale zavarovalnice.

Funkcija organizacijskih enot za trženje in prodajo premoženjskih zavarovanj v območnih enotah je prodaja premoženjskih zavarovanj. S temeljnim poslovnim procesom je opredeljeno načrtovanje prodaje premoženjskih zavarovanj, operativno izvajanje prodaje, poprodajne aktivnosti ter kontrola prodaje. Prodaja premoženjskih zavarovanj v območnih enotah je organizirana z upoštevanjem velikosti območnih enot, obsega zavarovalnega zajetja, različnih drugih posebnosti okolja delovanja ter pooblastil.

V območnih enotah se izvajajo tudi posamezne funkcije trženja premoženjskih zavarovanj. Obseg funkcij je odvisen od posebnosti območnih enot, ki so navedene v predhodnem odstavku.

Načini organiziranja trženja in prodaje premoženjskih zavarovanj v območnih enotah so opredeljeni v Pravilnikih o notranji organizaciji in poslovanju območnih enot.

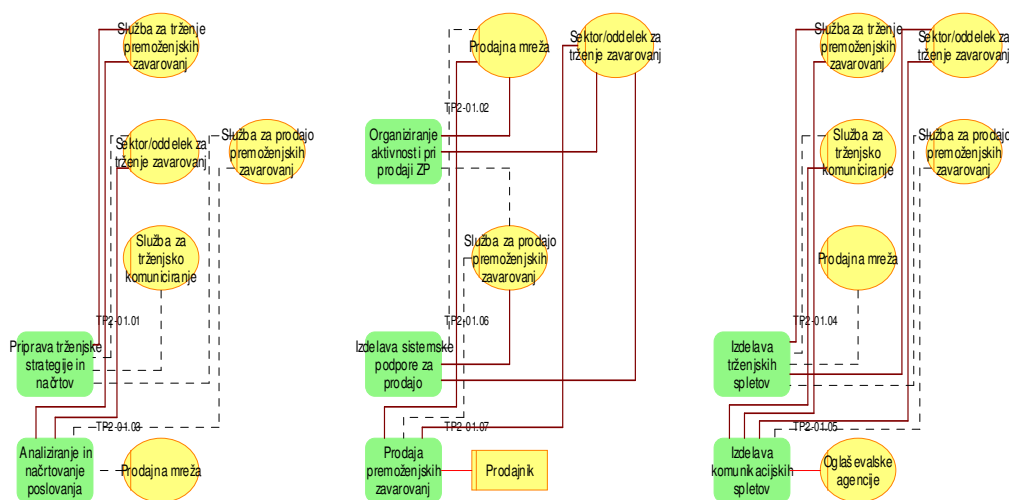
Izhodišče za organiziranje prodajnih mrež so prodajne poti, ki so v zavarovalnici običajne in ki so opredeljene v poslovniku o kakovosti.

Prodaja premoženjskih zavarovanj v zavarovalnici običajno poteka po naslednjih prodajnih poteh:

- zavarovalni zastopniki, ki so v rednem delovnem razmerju z zavarovalnico. To so po sistemizaciji delovnih mest univerzalni in premoženjski zavarovalni zastopniki, zavarovalni komercialisti in referenti za sklepanje zavarovanj na lastnih poslovnih mestih;
- zavarovalne zastopniške družbe, ki kot pravne osebe opravljajo gospodarsko dejavnost zastopanja zavarovalnice (agencije); odnos z zavarovalnico je opredeljen s posebnimi akti in s pogodbo;

- zavarovalni zastopniki – fizične osebe, ki niso v rednem delovnem razmerju; odnos z zavarovalnico in pooblastila so urejena s pogodbo;
- delavci zavarovalnice v notranji organizaciji, ki so v rednem delovnem razmerju in imajo pooblastila za sklepanje zavarovanj, vendar po sistemizaciji niso razvrščeni pod prvo alinejo;
- zavarovalno posredniške družbe (brokerji) – pravne osebe, ki opravljajo gospodarsko dejavnost posredovanja pri sklepanju zavarovalnih pogodb v skladu z dogovorom oziroma pogodbo z zavarovalnico;
- zavarovalni posredniki – fizične osebe; odnos z zavarovalnico je urejen s pogodbo.

Prodajne mreže so organizirane na nivoju območnih enot. Po potrebi se lahko prodajne mreže organizirajo tudi v Centrali.



Slika 2: Diagram opredelitve procesa – odgovornosti za proces (Organizacijski predpis Zavarovalnice Triglav, d.d., 2005)

OPIS POSTOPKOV PROCESA

Trženjska in prodajna funkcija sta vpleteni v vse poslovne procese, ki potekajo v zavarovalnici. Organizacijske enote za trženje in prodajo v Zavarovalnici se pri izvajanju svojih funkcij povezujejo in sodelujejo z drugimi področji dela v Zavarovalnici na nivoju Centrale in območnih enot. Po potrebi se povezujejo z institucijami in poslovnimi subjekti izven družbe. Področje trženja premoženjskih zavarovanj se na posameznih projektih povezuje s poslovnimi subjekti, ki so v kapitalski povezavi z zavarovalnico.

Področje trženja premoženjskih zavarovanj v Centrali svoje aktivnosti v okviru družbe koordinira s sektorji/oddelki za trženje zavarovanj na območnih enotah, katerim je funkcionalno nadrejeno.

TRŽENJE PREMOŽENJSKIH ZAVAROVANJ

Ključni poslovni procesi na področju trženja v zavarovalnici se odvijajo v Centrali. V

Službi za trženje premoženjskih zavarovanj se pripravljajo in izdelujejo srednjeročni in letni načrti poslovanja ter različne strateške usmeritve zavarovalnice. Pripravljajo se tudi načrti trženja premoženjskih zavarovanj. Služba za trženje premoženjskih zavarovanj izdeluje trženjske spletne za premoženjska zavarovanja in sodeluje pri izdelavi komunikacijskih spleto. V službi se pripravljajo različne poslovne analize in pregledi poslovanja.

IZDELAVA SREDNJEROČNEGA POSLOVNEGA NAČRTA ZAVAROVALNICE

Srednjeročni poslovni načrt zavarovalnice se pripravlja za obdobje od treh do petih let. Aktivnosti v zvezi s pripravo poslovnega načrta koordinira Služba za trženje premoženjskih zavarovanj. Poslovni načrt okvirno vsebuje:

- analize okolja delovanja družbe;
- cilje poslovanja Zavarovalnice;
- poti in aktivnosti za doseganje ciljev;
- projekcijo poslovnih izidov.

Postopek izdelave srednjeročnega poslovnega načrta:

- služba za trženje premoženjskih zavarovanj pripravi izhodišča za izdelavo načrta in opravi analizo pričakovanih vplivov okolja;
- izhodišča za načrt se posredujejo Področju premoženjskih zavarovanj, Področju osebnih zavarovanj ter Področju trženja osebnih zavarovanj v Centrali, kjer se pripravijo potrebni zavarovalno-tehnični izračuni in vsebinska projekcija razvoja premoženjskih in osebnih zavarovanj;
- Področje financ in računovodstva v Centrali izdelava projekcijo poslovnih izidov v načrtovanem obdobju;
- na osnovi pridobljenih informacij, Služba za trženje premoženjskih zavarovanj izdelava srednjeročni poslovni načrt zavarovalnice.

Srednjeročni poslovni načrt zavarovalnice obravnava in sprejme uprava ter na predlog uprave potrdi nadzorni svet zavarovalnice. Je osnova za izdelavo letnih načrtov poslovanja in vseh ostalih načrtov v zavarovalnici.

IZDELAVA LETNEGA NAČRTA ZAVAROVALNICE

Postopek izdelave letnega načrta:

- osnova za izdelavo letnega načrta je srednjeročni poslovni načrt zavarovalnice;
- Služba za trženje premoženjskih zavarovanj v Centrali izdelava, v sodelovanju z drugimi področji v Centrali, izhodišča in usmeritve – usmeritveni načrt – č za pripravo letnega načrta zavarovalne premije.

Usmeritveni načrt vsebuje:

- cilje poslovanja;
- vsebinsko opredelitev ciljev po posameznih področjih poslovanja;
- oceno (in vplive) delovanja okolja v načrtovanem letu;
- kvantitativne kazalce poslovanja po zavarovalnih vrstah in skupinah zavarovanj ter
- metodološka navodila območnim enotam za izdelavo načrtov;
- usmeritveni načrt zavarovalne premije se posreduje v območne enote.

Območne enote v okviru usmeritev družbe izdelajo svoje letne načrte zavarovalne premije. Pri tem, poleg usmeritev, upoštevajo specifične pogoje delovanja. Območne enote posredujejo svoje načrte Službi za trženje premoženjskih

zavarovanj.

Služba za trženje premoženjskih zavarovanj po potrebi izvede uskladitvene postopke ter izdela letni načrt zavarovalne premije.

Na osnovi letnega načrta zavarovalne premije se izdela letni načrt poslovanja zavarovalnice, ki ga obravnava in sprejme uprava ter na predlog uprave potrdi nadzorni svet zavarovalnice.

IZDELAVA NAČRTOV TRŽENJA PREMOŽENJSKIH ZAVAROVANJ

V skladu z letnim načrtom zavarovalnice na področju premoženjskih zavarovanj se v Centrali pripravljajo načrti trženja premoženjskih zavarovanj. Načrti trženja se praviloma izdelujejo za trženje novih storitev.

Načrt trženja običajno sestavljajo naslednji elementi trženjskega spleta:

- opredelitev storitve (zavarovalne vrsta, skupina zavarovanj, programi za zavarovanje): vsebina, zavarovalna premija, procesiranje, posebnosti;
- ciljne skupine za trženje storitve;
- prodaja storitev: prodajne poti, načrt prodaje, izobraževanje;
- načrt komuniciranja s tržiščem.

Nosilec aktivnosti pri izdelavi načrta trženja je Služba za trženje premoženjskih zavarovanj, sodelujeta Služba za prodajo premoženjskih zavarovanj in Služba za trženjsko komuniciranje.

Z izdelanim načrtom trženja se seznanijo izvršnega direktorja za trženje premoženjskih zavarovanj in člana uprave za premoženjska zavarovanja, v nadaljevanju tudi vse območne enote. Dokončni načrt trženja se posreduje območnim enotam.

IZDELAVA NAČRTOV KOMUNICIRANJA S TRŽIŠČEM

Načrti komuniciranja s tržiščem so sestavni del načrtov trženja. Načrt komuniciranja se poleg tega lahko izdela tudi za posamezne prodajne in promocijske akcije v okviru premoženjskih zavarovanj, za katere se ne izdela načrt trženja. Načrt komuniciranja s tržiščem se izdela v sodelovanju s Službo za trženjsko komuniciranje v Centrali.

Načrt komuniciranja s tržiščem vsebuje:

- cilje komuniciranja s tržiščem;
- ciljne skupine in posameznike, ki jih želimo doseči s komunikacijo;
- komunikacijski splet, ki je odvisen od vsebine in ciljev komuniciranja;
- kreativne rešitve;
- komunikacijska sredstva;
- izbor medijev in časovni načrt oglaševanja.

Z načrtom komuniciranja s tržiščem se seznanijo izvršnega direktorja za trženje premoženjskih zavarovanj in člana uprave za premoženjska zavarovanja, v nadaljevanju tudi vse območne enote. Dokončni načrt se posreduje območnim enotam.

Po izvedeni akciji komuniciranja s tržiščem se po potrebi opravi analiza uspešnosti

komuniciranja.

Služba za trženje pripravi okvirni letni načrt komuniciranja na področju premoženjskih zavarovanj. V sodelovanju s Službo za trženjsko komuniciranje se določijo potrebna finančna sredstva za izvedbo načrta. Z letnim načrtom komuniciranja se seznanijo in ga potrdi član uprave odgovoren za premoženjska zavarovanja.

SPREMLJANJE IN ANALIZIRANJE REZULTATOV POSLOVANJA

Služba za trženje premoženjskih zavarovanj v Centrali redno – mesečno – spremlja in analizira tekoče rezultate poslovanja in pripravlja naslednje preglede:

- zavarovalna premija po zavarovalnih vrstah in skupinah zavarovanj v zavarovalnici ter po območnih enotah;
- škode po zavarovalnih vrstah in skupinah zavarovanj v zavarovalnici ter po območnih enotah;
- analiza poslovanja zavarovalnice.

Bazo podatkov za preglede in analize pripravlja Področje za informatiko v Centrali. Mesečni pregledi poslovanja se posredujejo internim uporabnikom po pošti, delno tudi po interni računalniški mreži.

Z različnimi drugimi poslovnimi analizami se ocenjuje in analizira uspešnost poslovanja zavarovalnice po posameznih segmentih poslovanja in po organizacijskih enotah. V ospredju je analiziranje uspešnosti trženja in prodaje ter raziskovanje in analiziranje tržišča (tržnih potencialov, trženjskih okolij, navad in potreb potrošnikov, itd.) v državi in na tržiščih v tujini, na katerih obstaja poslovni interes zavarovalnice.

IZDELAVA LETNIH IN OBDOBNIH POROČIL O POSLOVANJU ZAVAROVALNICE

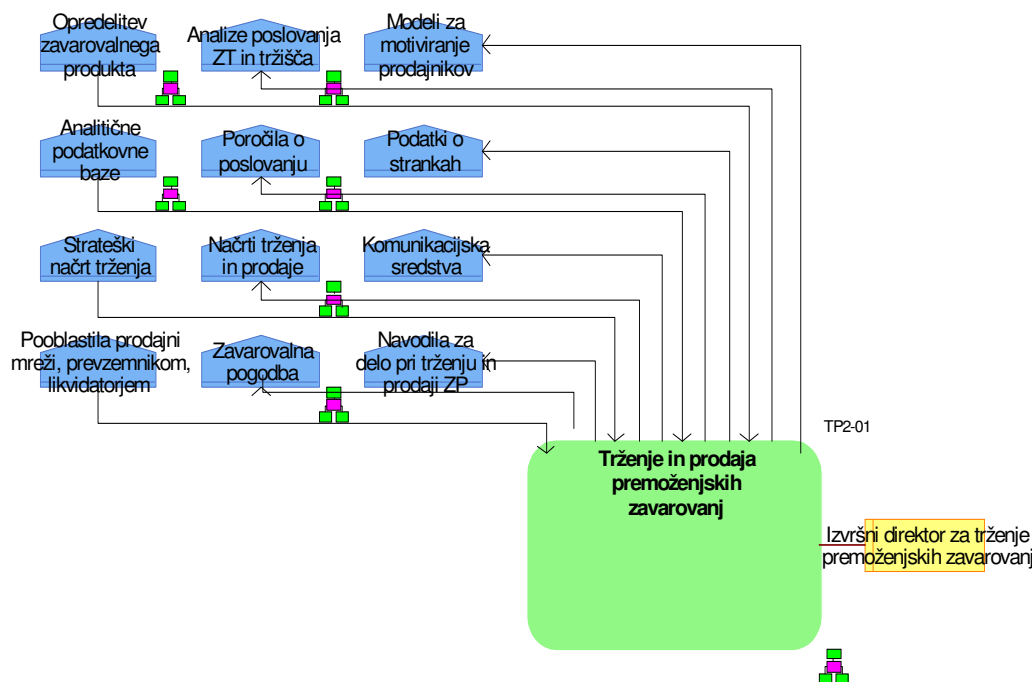
Služba za trženje premoženjskih zavarovanj pripravlja poročila o poslovanju premoženjskih zavarovanj in koordinira aktivnosti pri pripravi letnega poročila in obdobjnih poročil o poslovanju Zavarovalnice.

Postopek izdelave poročila:

- Služba za trženje premoženjskih zavarovanj posreduje številčne podatke o poslovanju, oceno zavarovanosti in oceno zavarovalniškega tržišča vsem organizacijskim enotam v Centrali, ki so dolžne pripraviti poročilo o poslovanju v preteklem obdobju;
- Služba za trženje premoženjskih zavarovanj izdelava poročilo o poslovanju premoženjskih zavarovanj in koordinira izdelavo poročila družbe.

Letno poročilo o poslovanju zavarovalnice obravnava in sprejme uprava ter na predlog uprave potrdi nadzorni svet zavarovalnice. Letno poročilo sprejme skupščina zavarovalnice.

Obdobjna poročila o poslovanju zavarovalnice obravnava in sprejme uprava ter na predlog uprave potrdi nadzorni svet zavarovalnice.



Slika 3: Diagram opredelitve procesa – vhodi in izhodi (Organizacijski predpis Zavarovalnice Triglav, d.d., 2005)

PRODAJA PREMOŽENJSKIH ZAVAROVANJ

Prodaja premoženjskih zavarovanj se običajno organizira in izvaja preko območnih enot, po potrebi se prodaja izvaja tudi v Centrali.

Prodaja v Centrali se izvaja takrat, ko to narekuje sam proces prodaje oziroma poslovni interes družbe ali je zato zainteresirana stranka. Postopek prodaje je v tem primeru enak tistemu na območni enoti, izvaja pa ga organizacijska enota v Centrali, v kateri se prodaja operativno izvaja.

Opis postopka prodaje premoženjskih zavarovanj je razdeljen na naslednje vsebinske sklope:

- A – Načrtovanje prodaje;
- B – Prodaja;
- C – Aktivnosti po prodaji;
- D – Sistemska podpora prodaji premoženjskih zavarovanj

A NAČRTOVANJE PRODAJE

Izdelava letnega načrta prodaje premoženjskih zavarovanj

Območne enote v zavarovalnici (če se prodaja organizirano izvaja v Centrali, tudi leta) izdelajo letni načrt prodaje premoženjskih zavarovanj.

Letni načrt prodaje se izdelava na izhodiščih:

- srednjeročnega poslovnega načrta zavarovalnice;

- dosežene realizacije območne enote v preteklem letu;
- smernic načrtovanja, ki jih pripravi Področje trženja premoženjskih zavarovanj v Centrali;
- potencialov zavarovalnega tržišča;
- aktualnih makroekonomskih gibanj v R Sloveniji in v posamezni regiji.

Po potrebi se letni načrt območne enote uskladi z usmeritvenim načrtom družbe.

Letni načrt prodaje premoženjskih zavarovanj vsebuje:

- letni načrt zavarovalne premije po zavarovalnih vrstah in po statusu sklenitelja zavarovanja (pravne in fizične osebe);
- vsebinsko opredelitev ciljev in aktivnosti območne enote za realizacijo načrta prodaje.

Izdelava letnega in mesečnega načrta prodaje premoženjskih zavarovanj po prodajnih poteh.

Območne enote na osnovi letnega načrta prodaje izdelajo načrte prodaje po prodajnih poteh in sicer:

- za zavarovalne zastopnike;
- za vse ostale prodajne poti skupaj.

Izdelava individualnih in delovnih načrtov prodaje

Območne enote lahko izdelajo letne in mesečne načrte prodaje po posameznih prodajnikih.

B PRODAJA

Prodaja premoženjskih zavarovanj se praviloma izvaja po spodaj navedenih postopkih.

Prodajniki sklepajo premoženjska zavarovanja individualno, v skupini ali skupaj z nadrejenim delavcem iz sektorja/oddelka za trženje zavarovanj.

Oblikovanje seznama obstoječih in potencialnih zavarovancev (strank)

a) Seznam in evidenca obstoječih zavarovanj - zavarovancev

Pri zavarovanju fizičnih oseb se pripravljajo mesečni seznama obstoječih zavarovanj in zavarovanj, ki so potekla (skadenca). Pri zavarovanju pravnih oseb se vodijo evidences obstoječih zavarovancev in zavarovanj. To sta tudi poglavitna vira za oblikovanje seznamov obstoječih zavarovancev.

Postopek izdelave seznama zavarovanj – skadenc je opisan v TP3-05 Obdelava zavarovanj. Evidences zavarovanj pri pravnih osebah vodijo prodajniki (komercialisti) sami.

Seznam zavarovanj oziroma evidenca zavarovancev vsebuje naslednje podatke:

- ime in priimek, status ter naslov zavarovanca;
- podatke o zavarovanju;
- podatke o škodah v preteklem letu.

b) Seznam potencialnih zavarovancev

Seznam oblikuje in ga sproti dopolnjuje vsak prodajnik sam. Viri za izdelavo seznama so naslednji:

- priporočila znancev in prijateljev;
- priporočila obstoječih zavarovancev;
- telefonski imenik;
- stranke, ki osebno obišejo poslovna mesta zavarovalnice in ki so pripravljene posredovati svoje podatke z namenom, da jih obiše prodajnik;
- stranke, ki so preložile poslovni razgovor za določen čas;
- potencialni zavarovanec, ki je po končanem prvem prodajnem razgovoru izrazil interes za sklenitev zavarovanja, vendar je želel čas za razmislek.

PRIPRAVA NA PRODAJNI RAZGOVOR

Prodajnik se pred dogovorom za prodajni razgovor nanj pripravi tako da:

- pregleda seznam obstoječih in potencialnih strank. Pregled mu omogoča, da si postavi časovne prioritete za obiske pri strankah in predvidi čas trajanja razgovora;
- se pripravi na morebitna konkretna strokovna vprašanja, ki jih lahko postavi stranka med samim dogovarjanjem za razgovor;
- predvidi morebitne ugovore strank in pripravi odgovore za iznihanje ugovorov.

Priprava na dogovor za prodajni razgovor pri obstoječem zavarovancu:

- preverjanje osnovnih podatkov o gospodinjstvu/podjetju, katere prodajnik že ima;
- pregled obstoječih zavarovanj pri zavarovancu;
- seznanitev z morebitnimi škodami v preteklem obdobju;
- priprava ponudbe za zavarovanje;
- predviden čas, ki bo potreben za razgovor.

Priprava na dogovor za prodajni razgovor pri potencialnem zavarovancu:

- pridobitev podatkov o potencialnem zavarovancu:
 - o fizične osebe: naslov, člani gospodinjstva, kdo v gospodinjstvu sprejema odločitve, seznam in vrednost premoženja, zavarovanja pri drugih zavarovalnicah, drugo;
 - o pravne osebe: naslov, dejavnost poslovnega subjekta, odgovorne osebe, število zaposlenih, seznam in vrednost premoženja, letni promet, rezultati poslovanja, delež izvoza, tržni delež, drugo;
- priprava informacij o zavarovalnici;
- priprava informacij o zavarovanjih, za katera prodajnik meni, da bi jih potencialni zavarovanec lahko sklenil.

Podatke za pripravo na dogovor za razgovor prodajnik prvenstveno pridobiva iz podatkov in analiz, ki so na razpolago in se izdelujejo v zavarovalnici ter iz zunanjih virov.

DOGOVOR ZA PRODAJNI RAZGOVOR

Dogovarjanje za prodajni razgovor se izvaja za obstoječe in za potencialne stranke. Običajno se izvede preko telefona ali z osebnim dogovorom. Pri potencialnih zavarovancih se uporabljajo tudi priporočila in vljudnostna pisma. Cilj dogovarjanja je dogovor za datum in uro obiska.

Da bo prodajni razgovor uspešno potekal, je potrebno že med dogovarjanjem zanj upoštevati naslednje:

- na razgovoru morajo biti prisotne osebe, ki sprejemajo odločitve, sicer bo potreben ponovni razgovor;
- pomembno je število udeležencev, ki naj jih ne bo preveč, prisotne pa morajo biti ključne osebe;
- kraj razgovora;
- čas razgovora, ki naj se določi tako, da bo na razpolago dovolj časa in da udeleženci ne bodo utrujeni.

OBSTOJEČI ZAVAROVANCI

Pri obstoječih zavarovancih so cilji dogovarjanja za prodajni obisk naslednji:

- obnovitev obstoječih zavarovanj;
- preureditev obstoječih zavarovanj, če je to potrebno (npr. sprememba zavarovalnih podlag, spremembe pri zavarovancu);
- prodaja novih zavarovanj.

POTENCIALNI ZAVAROVANCI

Cilj dogovarjanja za razgovor z novimi zavarovanci je pridobitev datuma in ure za prodajni razgovor. Če potencialni zavarovanec želi da se ga pokliče drugič, ga prodajnik obdrži na spisku in ponovno pokliče ob dogovorjenem času. Potencialnega zavarovanca, ki ni zainteresiran za predstavitev ponudbe zavarovalnice in ne želi, da se ga ponovno pokliče, prodajnik izbriše iz svojega seznama.

PRODAJNI RAZGOVOR

Pred obiskom obstoječega ali potencialnega zavarovanca, s katerim se je dogovoril za prodajni razgovor, se mora prodajnik na razgovor dodatno pripraviti glede na:

- izbrane udeležence;
- izbrani kraj razgovora;
- izbrani čas razgovora;
- izražene interese in vprašanja, katere je stranka postavila med dogovorom za razgovor. S tem ga je stranka opozorila na svoje želje ali spremembe, ki so se zgodile pri njej in za katere prodajnik ni vedel.

Prodajnik si pripravi načrt prodajnega razgovora, ki vsebuje:

- potek razgovora glede na predhodno postavljene cilje;
- morebitne ugovore zavarovanca in predvidene odgovore za iznihanje ugovorov, čas razgovora.

Faze prodajnega razgovora pri obstoječih zavarovancih

- vzpostavitev stika;
- pridobivanje informacij o spremembah, ki so nastale pri zavarovancu in bi jih bilo potrebno vključiti v zavarovanje in zanje ponuditi ustrezno zavarovalno zaščito;
- seznanitev zavarovanca z novostmi v ponudbi zavarovalnice;
- prodajnik skupaj s stranko ugotovi potrebe po zavarovanju;
- obnova zavarovanja poteka po postopku, ki je zapisan v TP3-03 Spremembe zavarovanj, kot tudi če se prodajnik in stranka ne moreta dogovoriti za obnovo zavarovanja, prodajnik nadaljuje po postopku, ki je opisan v istem procesu;
- preureditev zavarovanja poteka po postopku, ki je zapisan v TP3-03;

- sklenitev novega zavarovanja poteka po postopku, ki je opisan v TP3-01 če stranka potrebuje čas za razmislek, se prodajnik dogovori za termin ponovnega obiska.

FAZE PRODAJNEGA RAZGOVORA PRI POTENCIALNIH ZAVAROVANCIH

Zaradi obsežnosti in zahtevnosti prodaje zavarovanj (potencialnemu zavarovancu mora prodajnik ponuditi celovito zavarovalno zaščito, kar pomeni predstavitev vsebine več zavarovalnih vrst in izdelavo informativnih izračunov) lahko prodajni razgovor poteka v dveh delih – razgovorih.

Prvi razgovor:

- vzpostavitev stika;
- predstavitev sebe in svojega dela;
- predstavitev zavarovalnice;
- ugotavljanje potreb stranke (pridobivanje pomembnih podatkov o stranki, ki jih prodajnik ne pozna).

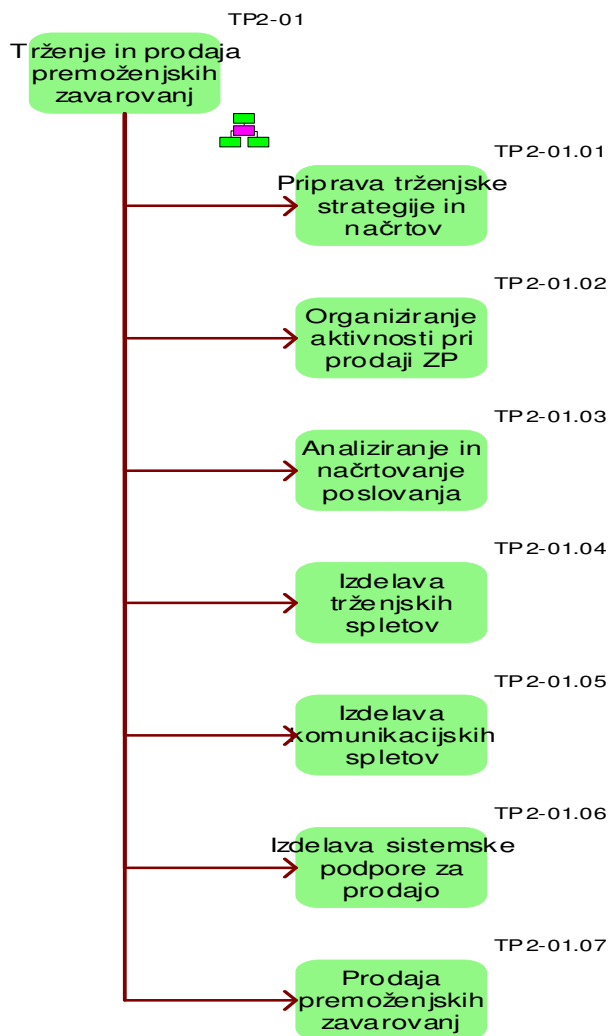
Drugi razgovor:

- prodajnik na podlagi prvega razgovora, ki ga je imel s potencialnim zavarovancem, pripravi ponudbo za sklenitev zavarovanj, ki bo stranki zagotovila celovito zavarovalno zaščito premoženja in interesov;
- če potencialni zavarovanec soglašča s predlagano ponudbo, se postopek sklepanja novega zavarovanja nadaljuje po postopku, ki je opisan v TP3-01. če stranka potrebuje čas za razmislek, se prodajnik dogovori za ponovni termin obiska. To zabeleži na seznamu potencialnih zavarovancev;
- če stranko zavarovanje ne zanima in ne želi, da se jo ponovno obiše, jo prodajnik izbriše iz seznama potencialnih strank.

PRODAJNI RAZGOVOR NA POSLOVNIH MESTIH ZAVAROVALNICE

Prodajni razgovor na prodajnih mestih zavarovalnice je značilen po tem, da stranke na poslovna mesta prihajajo samoiniciativno. Prodajni razgovor zato poteka v omejenem obsegu. Prodajni razgovor običajno izvajajo referenti za sklepanje zavarovanj na poslovnih mestih.

Izjema so prodajni razgovori, pri katerih je poslovno mesto zavarovalnice dogovorjeni kraj razgovora. Prodajne razgovore v tem primeru običajno izvajajo zavarovalni zastopniki. Potek postopka prodaje je v tem primeru izpeljan v celoti.



Slika 4: Diagram opredelitve procesa – aktivnosti (Organizacijski predpis Zavarovalnice Triglav, d.d., 2005)

3.3 TRŽENJE ZAVAROVANJA STANOVANJSKIH PREMIČNIN

SPREMEMBE ZAVAROVALNIH PODLAG

Sprememb v zavarovalnih podlagah za zavarovanje stanovanjskih premičnin je več. Zaradi konkurenčnih razlogov je bilo nujno potrebno uvesti možnost zavarovanja na novo vrednost, s spremembami pri zavarovanju gospodinjskih aparatov in strojev se želi vzpodbuditi rast števila zavarovanj in zavarovalne premije, možnosti vključitve dodatnih kritij pa so odraz potreb časa in naših zavarovancev.

Zaradi izboljšanih zavarovalnih kritij (višje minimalne zavarovalne vsote, možnosti razširitev) se je zavarovanje podražilo, s tem tudi zahtevnost prodaje zavarovanj.

Trženjske aktivnosti bodo usmerjene v učinkovito usmerjanje (targeting) in podporo

prodaji zavarovanj. Določanje ciljnih skupin, iskanje neposrednih dostopov do tržnih segmentov, ki so primerni za sklenitev zavarovanja na novo vrednost in komuniciranje s tržiščem, je osnova trženjske podpore prodaji.

Nosilec prodaje zavarovanja stanovanjskih premočnin je prodajna mreža zavarovalnih zastopnikov. Tudi v prihodnje bodo zavarovalni zastopniki nosilna prodajna mreža pri obstoječih zavarovancih. Njihova temeljna usmeritev je zadržati portfelj zavarovancev, obogatitev polic za zavarovanje stanovanjskih premočnin (nova vrednost!) in navzkrižna prodaja.

Za zagotavljanje rasti prodaje in doseganje planskih obveznosti je potrebno uveljavljeni in nosilni prodajni poti dodati nove, predvsem direktne oblike trženja, ki bodo prioritarno usmerjene v pridobivanje novih zavarovanj in zavarovancev:

- upravljavci stanovanjskih objektov (z nekaterimi že uspešno sodelujemo, predvsem pri požarnem zavarovanju);
- sklepanje zavarovanj stanovanjskih premočnin (tudi požarno zavarovanje) preko interneta;
- telefonska prodaja preko asistenčnega centra zavarovalnice – drugi direktni pristopi.

3.4 SPREMEMBE OZIROMA NOVOSTI PRI ZAVAROVANJU STANOVANJSKIH PREMOČNIN

ŠIRŠE TEMELJNO ZAVAROVANJE

- Zavarovanje krije zlorabe plačilnih kartic do višine 2,5 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice oz. do višine 5 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice, če so plačilne kartice v zaklenjenem hranišču (vlomska tatvina in rop) (prej te škode niso bile krite);
- krije škodo, ki jo na zavarovanih stvareh povzroči iztečena voda iz akvarijev (izliv vode) (prej 11 promilov doplačila);
- zavarovanje odgovornosti krije škodo za vsak posamezen zavarovalni primer do 20 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice (prej so bile škode za posamezen primer krite do 15 %);
- predmet zavarovanja so tudi stvari, ki jih poseduje zavarovanec, pa niso njegova last niti last članov njegovega gospodinjstva in sicer do višine 5 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice (predmet zavarovanja) (prej to ni bilo predmet zavarovanja).

RAZŠIRITEV ZAVAROVANJA KRITJA

- Razširitev 03: zavarovanje krije škodo iz odgovornosti na področju Evrope (prej ni bilo kritja na področju Evrope);
- Razširitev I: zavarovanje nevarnosti indirektnega udara strele, predmeti A in/ali B (zavarovanje gospodinjskih strojev in aparatov) (prej so to urejali pogoji ESA);
- Razširitev L: zavarovanje nevarnosti mehanskega loma, predmeti A in/ali B (zavarovanje gospodinjskih strojev in aparatov) (prej so to urejali pogoji ESA);
- Razširitev OB: je škoda, ki pri vlomski tatvini ali ropu, oziroma pri poskusu teh dejanj nastane na zgradbi ali na njenih delih in sicer v višini stroškov popravila, krita nad 5 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice (prej je bila škoda krita nad 2 %);

- Razširitev T: so stvari, ki jih poseduje zavarovanec, pa niso njegova last niti last članov njegovega gospodinjstva, zavarovane nad višino 5 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice (prej to ni bilo krito);
- Razširitev NV: so stvari zavarovane na novo vrednost (prej nisi mogel zavarovati na novo vrednost);
- Razširitev RE: je zavarovalno kritje za rop razširjeno na področju Evrope (prej ni bilo kritja za Evropo).

ZOŽITVE ZAVAROVALNEGA KRITJA GLEDE NA DOSEDANJE VELJAVNE ZAVAROVALNE PODLAGE

- Zavarovanje krije škode zaradi natega ali zvina vratne, prsne in ledvene hrbtenice do 5 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice. Če je medicinsko ugotovljena poškodba hrbteničnega skeleta ali premik med korpusi vretenc večji od treh milimetrov, pa zavarovanje krije škode do 20 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice, če ni drugače dogovorjeno (odgovornost) (prej te škode niso bile omejene);
- zavarovanje krije škodo, ki jo utrpijo gostje, za vsak posamezen zavarovalni primer do 5 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice (odgovornost) (prej ni bilo omejitve za posamezen primer).

ZAVAROVALNE VSOTE IN PREMIJSKE STOPNJE

- 30 % povišanje minimalnih zavarovalnih vsot pri temeljnem zavarovanju stanovanjskih premičnin, zavarovanju vidnih oblog in zavarovanju stekla pri stalno in nestalno naseljenih stanovanjih;
- znesek za izračun dajatve zavarovalnice znaša 12.500,00 EUR za stalno naseljena in 6.250,00 EUR za nestalno naseljena stanovanja;
- 20 % povišanje premijskih stopenj pri dodatnem zavarovanju umetniških predmetov in zbirk;
- 20 % povišanje premijskih stopenj pri dodatnem zavarovanju dragocenosti.

ZAVAROVANJE NA NOVO VREDNOST

- Zavarovanje stanovanjskih premičnin je možno skleniti na novo vrednost, če povprečna amortiziranost stanovanjskih premičnin ni večja kot 40 %;
- znesek za izračun dajatve zavarovalnice znaša 20.800,00 EUR za stalno naseljena in 10.400,00 EUR za nestalno naseljena stanovanja;
- minimalne zavarovalne vsote za temeljno zavarovanje stanovanjskih premičnin in zavarovanje vidnih oblog so za 50 % višje od tistih za zavarovanje na dejansko vrednost;
- premijske stopnje so za 35 % višje od tistih, ki veljajo za zavarovanje na dejansko vrednost.

DODATNO ZAVAROVANJE GOSPODINJSKIH STROJEV IN APARATOV

- Zavarovalni pogoji ESA po »all risks« sistemom se ne uporabljajo več, za dodatno zavarovanje gospodinjskih strojev in aparatov proti strojelomnim nevarnostim se uporabljajo pogoji PG-sta-ga;
- sklene se zavarovanje proti imenovanim nevarnostim: indirektnega udara strele (z vključitvijo škod zaradi kratkega stika) in/ali mehanskega loma.

Zavarovalno kritje proti indirektnemu udaru strele (z vključitvijo škod zaradi kratkega

stika) in mehanskemu lomu ja zagotovljeno le pri delnih škodah, pri totalkah je zavarovalno kritje na dejansko vrednost.

NOVOSTI PRI ZAVAROVANJU ODGOVORNOSTI

- Zavarovalno kritje do 20 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice, če ni drugače dogovorjeno;
- zavarovanje krije škode zaradi natega ali zvina vratne, prsne in ledvene hrbtenice do 5 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice. Če je medicinsko ugotovljena poškodba hrbteničnega skeleta ali premik med korpusi vretenc večji od treh milimetrov pa zavarovanje krije škode do 20 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice, če ni drugače dogovorjeno;
- zavarovanje krije škode iz odgovornosti, nastale v zvezi z uporabo kosilnice na motorni pogon, če se uporabljajo na način, da uporabnik hodi poleg njih;
- škode, ki jih utrpijo gostje, so krite do višine 5 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice, če ni drugače dogovorjeno;
- možnost razširitve zavarovalnega kritja na Evropo;
- soudeležba zavarovanca pri škodi 10 % od dajatve zavarovalnice pred odbitkom franšize, vendar ne manj kot 62,00 EUR.

3.5 KRITIČNA ANALIZA

Na tržišču premoženjskih zavarovanj ni prišlo do večjih premikov in sprememb v tržnih deležih. Večje premike na tržišču je pričakovati v povezavi s (pričakovanim) pričetkom poslovanja zavarovalnic iz EU, ki bodo nedvoumno povečale konkurenčnost na tržišču. Zavarovalnica Triglav je do sedaj uspešno branila svoje tržne pozicije, kar je tudi prioriteten cilj pri uvajanju nove storitve.

Zaskrbljujoče je vztrajno padanje zadovoljstva strank pri poslovanju z Zavarovalnico Triglav in z zavarovalniško dejavnostjo v celoti. Zato je potrebno ob uvajanju prenovljenega zavarovanja stanovanjskih premičnin na tržišče posebno pozornost nameniti profesionalnemu odnosu prodajnikov do strank, vsebini in načinu predstavitve novosti, skratka prodajnemu protokolu v celoti.

Zavarovalnica Triglav je z zavarovanjem stanovanjskih premičnin prisotna v 26,7 % gospodinjstvih v državi. Z upoštevanjem tržnega deleža Zavarovalnice Triglav lahko ugotovimo, da je na tržišču še dovolj potenciala za zavarovanje. Veliki potenciali za zavarovanje so v ciljni skupini gospodinjstev, ki ima sklenjeno temeljno požarno zavarovanje in nima zavarovanja stanovanjskih premičnin. Tukaj vidimo še ogromno praznega prostora. Napaka je, da sedanji poslovni procesi niso dovolj upoštevali informacij, ki prihajajo neposredno iz terena. Prav na opisanih področjih so želje prodajnikov in potrebe potencialnih zavarovancev precej drugačne kot v razvitih urbanih sredinah.

Pripraviti takšne zavarovalne vrste, katere je moč vpeti med ljudi, ki živijo drugače, ki živijo drugače. S kar precejšnjimi problemi se srečujemo v teh okoljih in med tukajšnjim prebivalstvom, ki v glavnini potrebujejo drugačne vrste zavarovanj.

Zopet pa je razumeti, da so to območja, ki ne predstavljajo velik tržni delež v celotni zavarovalnici, in zato ni pričakovati bistvenih sprememb prav zaradi takšnih okolij. Bojimo pa se, da bo le teh in takšnih okolij zaradi globalizacije in vse močnejše centralizacije iz dneva v dan več.

4 RAZISKAVA O MOŽNOSTIH TRŽENJA NOVIH PREMOŽENJSKIH ZAVAROVANJ IN ODZIVU TRGA

4.1 OPREDELITEV PROBLEMA

Problem se nanaša na proučevanje ključnih dejavnikov zadovoljstva zavarovancev pri prodaji novih zavarovalnih storitev, na področju stanovanjskih zavarovanj. Samo zadovoljstvo predstavlja pomemben koncept pri poslovanju zavarovalnice, kot tudi in predvsem samopotrditve dela zavarovalnega zastopnika, ki določen produkt (stanovanjsko zavarovanje) na specifičnem področju trži.

4.2 NAMEN IN CILJ RAZISKAVE

V empiričnem delu raziskave sem proučil, analiziral in ugotovil ključne dejavnike zadovoljstva zavarovancev pri prodaji novih (tudi razširjenih) premoženjskih zavarovanj. Pri ugotavljanju možnosti prodaje in odzivu zavarovancev ni možna le uporaba objektivnih meril (osebno poznavanje potreb in želja zavarovancev), ampak tudi potreba po pridobivanju uporabnih informacij na način anketiranja.

4.3 RAZISKOVALNE HIPOTEZE

Če upoštevam namen, predvsem pa cilj naloge, moram teoretična izhodišča, ki sem jih obravnaval v predhodnih poglavjih, še empirično preveriti. Zaradi tega sem postavil dve temeljni hipotezi, in sicer:

Hipoteza 1: Na specifičnem področju obstaja možnost dokaj normalnega trženja novih zavarovalnih produktov.

Hipoteza 2: Odziv zavarovancev je odvisen od pristopa zavarovalnega zastopnika.

4.4 METODOLOGIJA RAZISKAVE

Samo raziskavo sem razdelil na dva dela.

V prvem delu raziskave sem uporabil metodo zbiranja podatkov s pomočjo ankete. Tu sem uporabil metodo spraševanja (pisno spraševanje z osebnim vročanjem anketnih vprašalnikov). Velikost vzorčenja je bila enaintrideset zavarovancev.

V drugem delu opisujem, glede na dobljene rezultate, možnost trženja in odziv kupcev na način razlage in odgovarjanja na vprašanja direktno ob sklepanju na terenu (pri zavarovancu samem).

Drugi del je razdeljen na prodajo zavarovanja (z obrazložitvami) in vprašnji treh različnih primerov zavarovancev:

- obstoječi zavarovanci, ki imajo pri zavarovalnici že sklenjeno zavarovanje stanovanjskih premičnin;
- obstoječi zavarovanci, ki imajo pri zavarovalnici sklenjeno požarno zavarovanje, nimajo pa sklenjenega zavarovanja stanovanjskih premičnin;
- obstoječi zavarovanci, ki pri zavarovalnici nimajo sklenjenega požarnega zavarovanja in zavarovanja stanovanjskih premičnin ter potencialni novi

zavarovanci.

4.5 TRŽNA RAZISKAVA PRVI DEL – ANKETA

Preden začnemo razvijati izdelek, moramo raziskati trg, ugotoviti kakšno je stanje na trgu, kaj misli o naši zamisli zavarovanec. S pomočjo tržne analize dobimo razne pripombe, pohvale, nasvete, s pomočjo katerih analiziramo storitev (novo zavarovalno vrsto) in se odločimo, če jo je potrebno še dodatno izboljšati. Dobimo tudi okvirno sliko, kako poznajo naš produkt in blagovno znamko, informacije o kakovosti oz. pričakovanjih in zahtevah naših zavarovancev.

Izvedel sem anketo, ki je zajemala različen krog ljudi, ter tako poskusil priti do koristnih podatkov za spremembe zavarovalnih podlag, za razvoj novih zavarovalnih produktov in ne nazadnje pristop zastopnika do zavarovanca.

4.5.1 ANKETNI VPRAŠALNIK

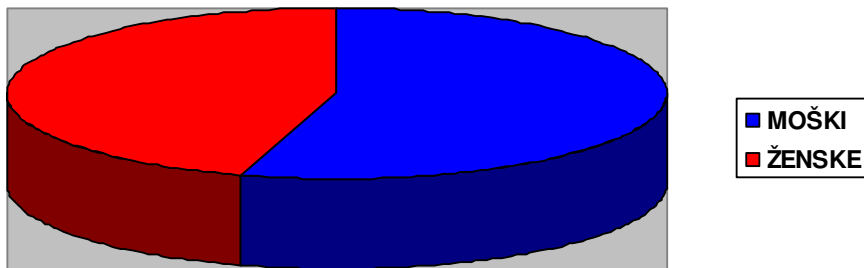
V raziskavi sem preveril model povezav med možnostjo prodaje glede na produkt in glede na zastopnika.

Sestavljen je iz štirih sklopov in devetnajstih vprašanj.

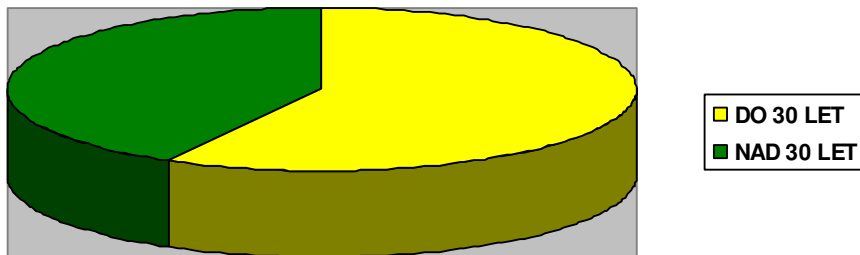
- splošno poznavanje;
- spremembe in novosti;
- zastopnik;
- zaključni del.

4.5.2 DEMOGRAFSKI PODATKI

Prav zaradi osebnega razdeljevanja vprašalnika sem, kolikor je bilo le možno, anketirance razdelil v približno dve enaki skupini. Po starosti do 30 let in nad 30 let. Enako pa tudi po spolu, tako da je bila približno polovica anketirancev moškega in polovica ženskega spola.



Slika 5: Strukturni krog s prikazom odstotkov – spol
17 moških (54,84 %) in 14 žensk (45,16 %)



Slika 6: Strukturni krog s prikazom odstotkov – starost do 30 let 18 (58,06 %) in nad 30 let 13 (41,94 %)

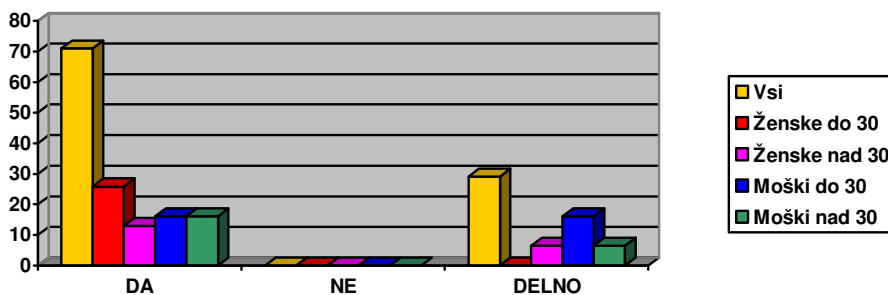
4.5.3 REZULTATI TRŽNE RAZISKAVE

ZAVAROVALNICI ZAVAROVALNICE TRIGLAV

1. ALI POZNATE ZAVAROVALNE PRODUKTE, KATERE PONUJA?

	DA		NE		DELNO		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	22	70,97	0	0	9	29,03	31	100
Ženske do 30	8	25,81	0	0	0	0	8	25,81
Ženske nad 30	4	12,90	0	0	2	6,45	6	19,35
Moški do 30	5	16,13	0	0	5	16,13	10	32,26
Moški nad 30	5	16,13	0	0	2	6,45	7	22,58

Tabela 2: Poznavanje zavarovalnih produktov



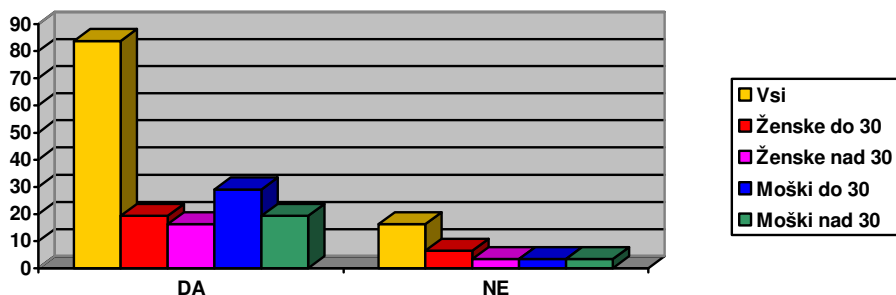
Slika 7: Poznavanje zavarovalnih produktov

Iz tabele lahko razberemo da je prepoznavnost Zavarovalnice Triglav in osnovnih zavarovalnih produktov skoraj 100 %, razen z majhnim odstopanjem pri ženskah, starih nad 30 let.

2. ALI VESTE, KATERE SO VRSTE PREMOŽENJSKIH ZAVAROVANJ?

	DA		NE		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	26	83,86	5	16,14	31	100
Ženske do 30	6	19,35	2	6,45	8	25,81
Ženske nad 30	5	16,13	1	3,23	6	19,35
Moški do 30	9	29,03	1	3,23	10	32,26
Moški nad 30	6	19,35	1	3,23	7	22,58

Tabela 3: Poznavanje vrst premoženjskih zavarovanj



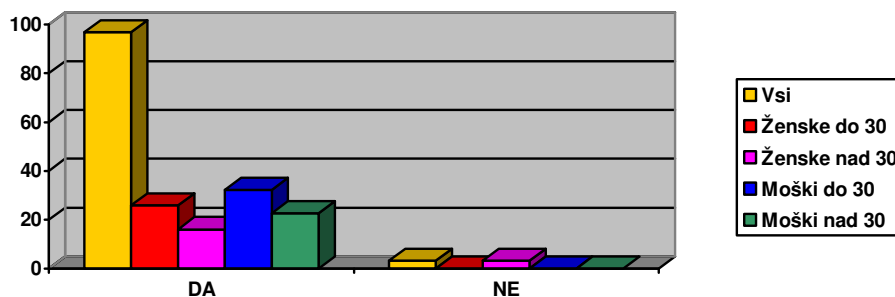
Slika 8: Poznavanje vrst premoženjskih zavarovanj

Vidimo lahko, da mlajše ženske in moški absolutno poznajo produkte, katere Zavarovalnica ponuja, nekoliko slabše poznavanje je pri starejših ženskah. Iz tega je razvidno, da je delo zastopnikov na dokaj visokem nivoju.

3. ALI POZNATE KAKŠNO VRSTO PREMOŽENJSKEGA ZAVAROVANJA?

	DA		NE		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	30	96,78	1	3,23	31	100
Ženske do 30	8	25,81	0	0	8	25,81
Ženske nad 30	5	16,13	1	3,23	6	19,35
Moški do 30	10	32,26	0	0	10	32,26
Moški nad 30	7	22,58	0	0	7	22,58

Tabela 4: Poznavanje vrst premoženjskih zavarovanj



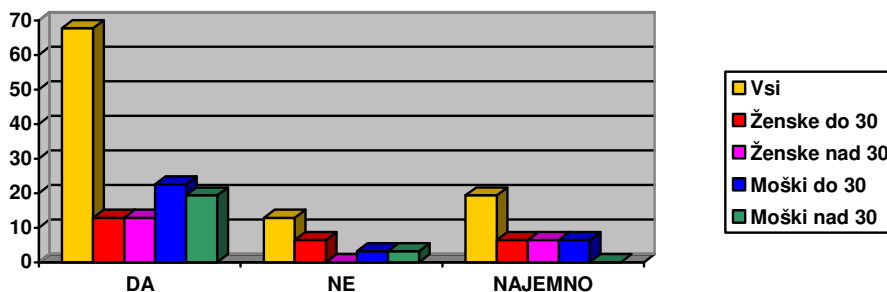
Slika 9: Poznavanje vrst premoženjskih zavarovanj

Povsem enako kot v prejšnjem primeru je poznavanje vrst premoženjskih zavarovanj, kar kaže na dobro zavarovanost pri strankah. Glede na to, da v sklop premoženjskih zavarovanj spadajo tudi avtomobilska zavarovanja, so odgovori dokaj pričakovani.

4. IMATE LASTNO HIŠO ALI STANOVANJE?

	DA		NE		NAJEMNO		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	21	67,74	4	12,90	6	19,35	31	100
Ženske do 30	4	12,90	2	6,45	2	6,45	8	25,81
Ženske nad 30	4	12,90	0	0	2	6,45	6	19,35
Moški do 30	7	22,58	1	3,23	2	6,45	10	32,26
Moški nad 30	6	19,35	1	3,23	0	0	7	22,58

Tabela 5: Posedovanje lastne hiše ali stanovanja



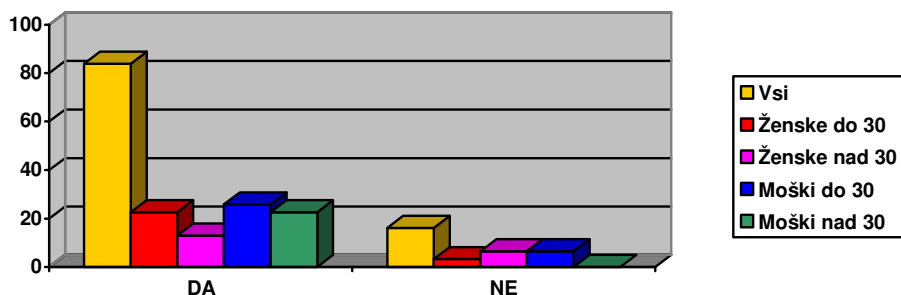
Slika 10: Posedovanje lastne hiše ali stanovanja

Naslednja tabela govori o lastništvu premoženja in, vzporedno s tem, tudi o potrebi po zavarovanju lastnega premoženja. Zelo velik delež premoženja je tudi zavarovan.

5. ALI IMATE SKLENJENO POŽARNO ZAVAROVANJE?

	DA		NE		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	26	83,87	5	16,13	31	100
Ženske do 30	7	22,58	1	3,23	8	25,81
Ženske nad 30	4	12,90	2	6,45	6	19,35
Moški do 30	8	25,81	2	6,45	10	32,26
Moški nad 30	7	22,58	0	0	7	22,58

Tabela 6: Požarno zavarovanje



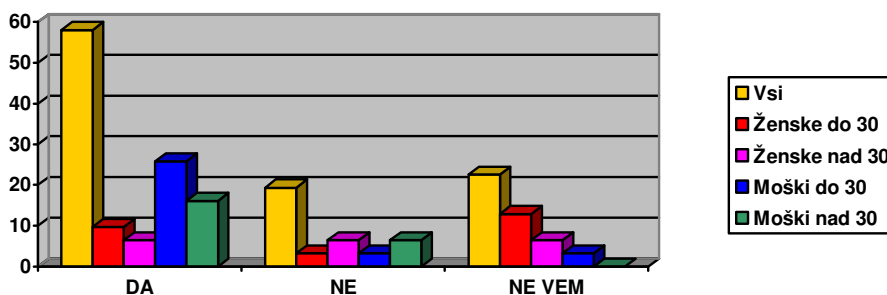
Slika 11: Požarno zavarovanje

Glede na osnovno vrsto zavarovanj nepremičnin lahko opazimo, da imajo starejši moški 100 % zavarovane svoje nepremičnine. Nekoliko slabše je pri mlajših osebah in prav tukaj vidimo veliko tržnih priložnosti.

6. IMATE MORDA ZAVAROVANE DODATNE RIZIKE PRI POŽARNEM ZAVAROVANJU?

	DA		NE		NE VEM		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	18	58,06	6	19,35	7	22,58	31	100
Ženske do 30	3	9,68	1	3,23	4	12,90	8	25,81
Ženske nad 30	2	6,45	2	6,45	2	6,45	6	19,35
Moški do 30	8	25,81	1	3,23	1	3,23	10	32,26
Moški nad 30	5	16,13	2	6,45	0	0	7	22,58

Tabela 7: Dodatni riziki pri požarnem zavarovanju



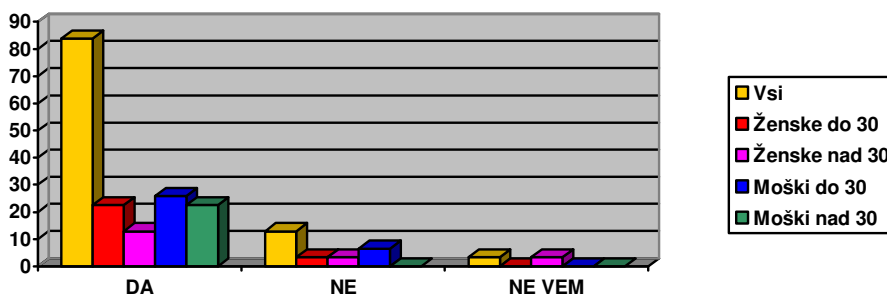
Slika 12: Dodatni riziki pri požarnem zavarovanju

Prav tako kot v predhodnem primeru ostaja mnogo odprtega prostora tudi pri zavarovanju dodatnih rizikov pri samem požarnem zavarovanju. Predvsem mlajše ženske, lastnice nepremičnin, sploh nimajo dodatnih požarnih zavarovanj. Tu so mišljeni predvsem: izlivi vode, poplave, objestna dejanja in drugo. Med odgovori je tudi velik odstotek mlajših žensk, ki sploh ne vedo, če imajo sklenjeno dodatno zavarovanje. Tukaj lahko omenimo tudi sledeče, da se v vsakem primeru za zavarovanje nepremičnin bolj kot ženske zanimajo moški.

7. ALI IMATE ZAVAROVANO TUDI OPREMO (STANOVANJSKO ZAVAROVANJE)?

	DA		NE		NE VEM		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	26	83,87	4	12,90	1	3,23	31	100
Ženske do 30	7	22,58	1	3,23	0	0	8	25,81
Ženske nad 30	4	12,90	1	3,23	1	3,23	6	19,35
Moški do 30	8	25,81	2	6,45	0	0	10	32,26
Moški nad 30	7	22,58	0	0	0	0	7	22,58

Tabela 8: Zavarovanje opreme (stanovanjsko zavarovanje)



Slika 13: Zavarovanje opreme (stanovanjsko zavarovanje)

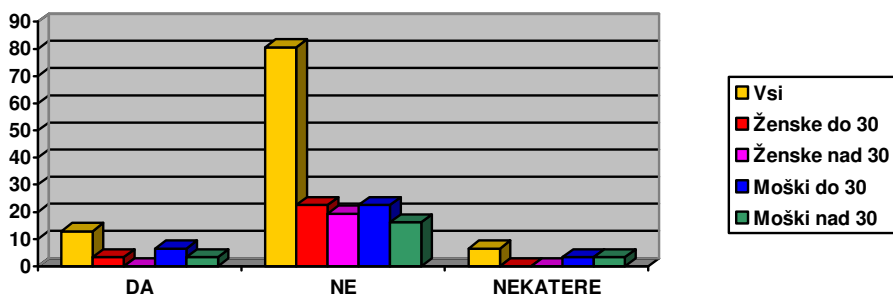
Tudi kar se tiče zavarovanja stanovanjskih premočnin ugotavljam, da starejši moški tej obliki zavarovanja posvečajo veliko pozornost, predvsem verjetno iz lastne

prakse, ker poznajo škode, ki iz naslova stanovanjskega zavarovanja dnevno tudi nastajajo.

8. ALI POZNATE NOVE (RAZŠIRJENE) VRSTE STANOVANJSKEGA ZAVAROVANJA?

	DA		NE		NEKATERE		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	4	12,90	25	80,65	2	6,45	31	100
Ženske do 30	1	3,23	7	22,58	0	0	8	25,81
Ženske nad 30	0	0	6	19,35	0	0	6	19,35
Moški do 30	2	6,45	7	22,58	1	3,23	10	32,26
Moški nad 30	1	3,23	5	16,13	1	3,23	7	22,58

Tabela 9: Poznavanje novih vrst stanovanjskega zavarovanja



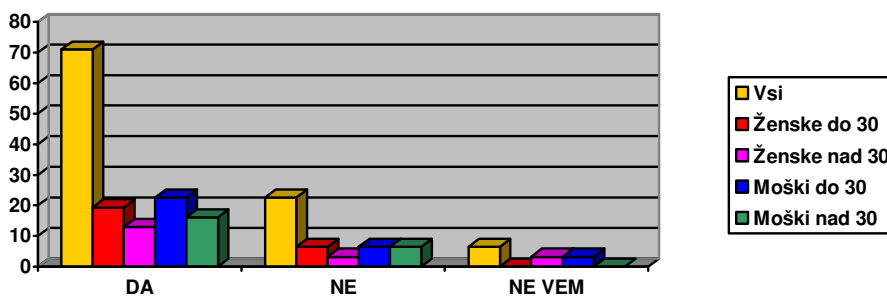
Slika 14: Poznavanje novih vrst stanovanjskega zavarovanja

Iz te tabele pa je že možno razbrati, da novitete v zavarovanju stanovanjskih premičnin zavarovancem še niso povsem domače. Le v redkih primerih in še to predvsem moški, so slišali za spremembe pri tej vrsti zavarovanja. Tukaj vidimo predvsem veliko odprtega prostora, seveda ob dobri predstavitvi produkta, da se produkt začne kvalitetno tržiti. Posebna pozornost se mora nameniti predpostavki, da se zavarovance na določenem območju sploh prepriča o nujnosti in potrebi po določenih spremenjenih zavarovalnih vrstah.

9. MENITE, DA JE POTREBNO, DA ZAVAROVANJE KRIJE ŠKODO IZ ODGOVORNOSTI NA PODROČJU CELE EVROPE?

	DA		NE		NE VEM		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	22	70,97	7	22,58	2	6,45	31	100
Ženske do 30	6	19,35	2	6,45	0	0	8	25,81
Ženske nad 30	4	12,92	1	3,23	1	3,23	6	19,35
Moški do 30	7	22,58	2	6,45	1	3,23	10	32,26
Moški nad 30	5	16,13	2	6,45	0	0	7	22,58

Tabela 10: Mnenje o zavarovanju na področju Evrope



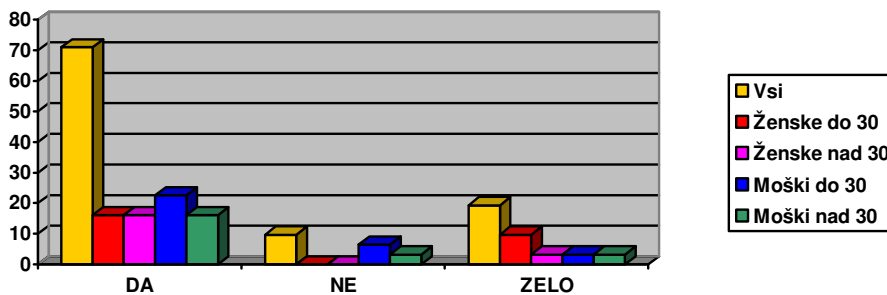
Slika 15: Mnenje o zavarovanju na področju Evrope

Pri tem vprašanju smo naleteli na zanimive odgovore skoraj vseh sodelujočih, ne glede na starost in spol. Nekako vsi so mnenja, da so škode iz odgovornosti krite na območju celotne Evrope. Po naši oceni takšni odgovori izhajajo iz predpostavke, da ljudje na splošno zelo dobro poznajo zahteve, ki nastopijo kot posledica opustitve določenih ravnanj zavarovancev.

10. VAM JE POMEMBNO, DA JE STANOVANJSKO ZAVAROVANJE MOŽNO SKLENITI NA NOVO VREDNOST?

	DA		NE		ZELO		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	22	70,97	3	9,68	6	19,35	31	100
Ženske do 30	5	16,13	0	0	3	9,68	8	25,81
Ženske nad 30	5	16,13	0	0	1	3,23	6	19,35
Moški do 30	7	22,58	2	6,45	1	3,23	10	32,26
Moški nad 30	5	16,13	1	3,23	1	3,23	7	22,58

Tabela 11: Pomembnost sklepanja stanovanjskega zavarovanja na novo vrednost



Slika 16: Pomembnost sklepanja stanovanjskega zavarovanja na novo vrednost

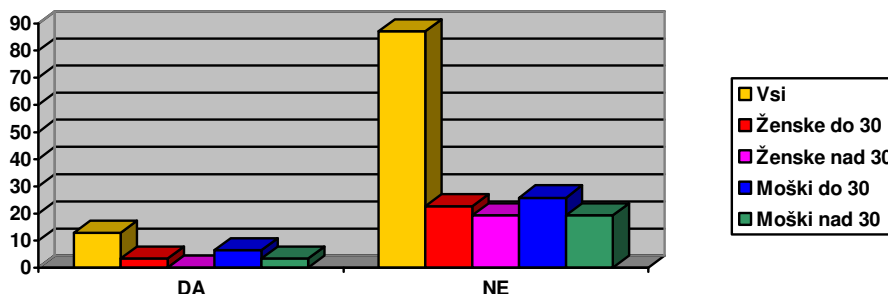
Nova vrednost kot pojem že sama po sebi govori o nečem kvalitetnem. Samo razmišljanje o tem, koliko zavarovanci sploh poznajo termin nova vrednost, se izkaže za pravilno takrat, ko pride o tem do razprave. Sama pričakovanja s strani zavarovancev o zavarovanju na novo vrednost so seveda povsem upravičena in

legitimna, niso pa vedno odraz poznavanja zavarovanja samega. Pavšalna razmišljanja, pogovori med zavarovanci in govorice včasih pripeljejo do nerazumnih razlag in pojmovanj dejanskega zavarovanja. Prav pri takšnih stvareh nastopijo velike potrebe po obrazložitvah in pojasnjevanjih.

11. STE MOGOČE SLIŠALI, DA JE PO NOVEM MOŽNO PAVŠALNO ZAVAROVANJE GOSPODINJSKIH STROJEV IN NAPRAV V VEČ KOMBINACIJAH?

	DA		NE		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	4	12,90	27	87,10	31	100
Ženske do 30	1	3,23	7	22,58	8	25,81
Ženske nad 30	0	0	6	19,35	6	19,35
Moški do 30	2	6,45	8	25,81	10	32,26
Moški nad 30	1	3,23	6	19,35	7	22,58

Tabela 12: Poznavanje pavšalnega zavarovanja gospodinjskih aparatov in naprav v več kombinacijah



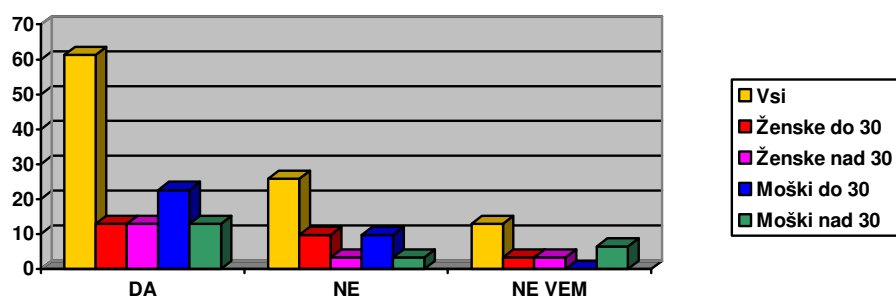
Slika 17: Poznavanje pavšalnega zavarovanja gospodinjskih aparatov in naprav v več kombinacijah

Podobno kot pri prejšnjem vprašanju se da opaziti, da za novitetami zavarovanci sami ne poizvedujejo, če nimajo potrebe. Enostavno pričakujejo obrazložitve ob skadencah, oziroma poteku zavarovanja od svojega zavarovalnega zastopnika. Tu pa prihaja do priložnosti dobro podkovan in usposobljen zastopnik, pa čeprav območje včasih ni prijazno za samo prodajo.

12. DOBILI STE OBISK, GOST PA SE PRI VAS POŠKODUJE, MENITE DA LAHKO ZAHTEVA ODŠKODNINO OD VAŠE ZAVAROVALNICE?

	DA		NE		NE VEM		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	19	61,29	8	25,81	4	12,90	31	100
Ženske do 30	4	12,90	3	9,68	1	3,23	8	25,81
Ženske nad 30	4	12,90	1	3,23	1	3,23	6	19,35
Moški do 30	7	22,58	3	9,68	0	0	10	32,26
Moški nad 30	4	12,90	1	3,23	2	6,45	7	22,58

Tabela 13: Poznavanje zahtevka za odškodnino za poškodbo gostov



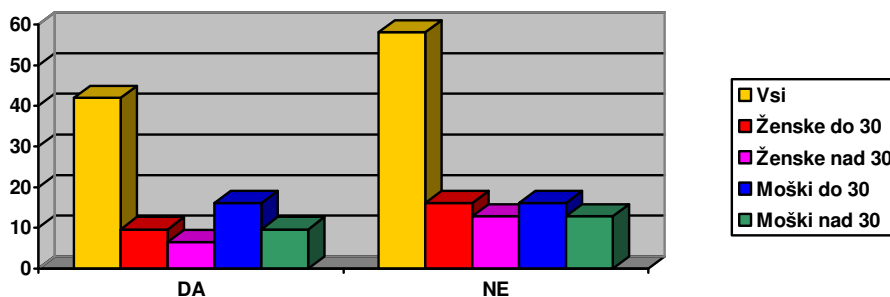
Slika 18: Poznavanje zahtevka za odškodnino za poškodbo gostov

Naslednji rezultati zopet govorijo o dobrem poznavanju zavarovanja odgovornosti. Podobno kot v enem od prejšnjih primerov rezultirajo potrebe zavarovancev, ki pa so prav pri zavarovanju odgovornosti, katerega stanovanjsko zavarovanje vključuje, lahko zelo specifične. Zakaj govorimo o specifikah? Zato, ker reševanje vseh civilno pravnih odškodninskih zahtevkov, naslovljenih na zavarovance, poizkušajo le-ti odstopati v reševanje svoji zavarovalnici, pa naj si bodo upravičeni ali ne.

13. BI BILO POTREBNO PO VAŠEM MNENJU PRI STANOVANJSKEM ZAVAROVANJU DODATI ŠE KAKŠNO NOVO KRITJE?

	DA		NE		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	13	41,94	18	58,06	31	100
Ženske do 30	3	9,68	5	16,13	8	25,81
Ženske nad 30	2	6,45	4	12,90	6	19,35
Moški do 30	5	16,13	5	16,13	10	32,26
Moški nad 30	3	9,68	4	12,90	7	22,58

Tabela 14: Mnenje o dodatnem kritju pri stanovanjskem zavarovanju



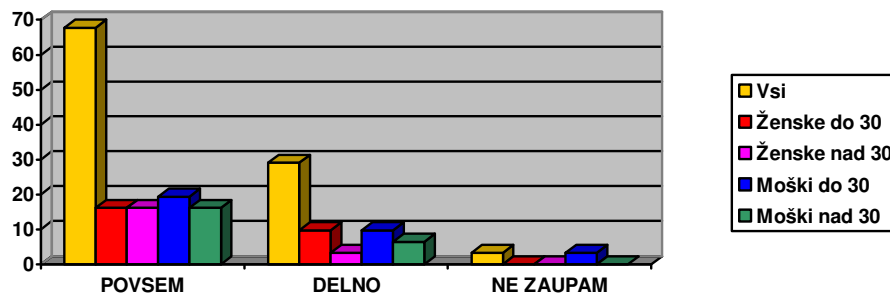
Slika 19: Mnenje o dodatnem kritju pri stanovanjskem zavarovanju

Komentar pri tem vprašanju je zelo preprost. Večina anketirancev, naj si bo moških ali žensk, pač enostavno razmišljajo v svojo korist. Potrebovali bi kritja, katera bi pri povsem vsakodnevem življenju tudi iz čisto ekonomskega stališča krila vsako »neumnost«, ki se pač lahko pripeti. Stališča in politika zavarovalnic na splošno pa so tukaj imaginarnega pomena. Prav zato tudi sami tržni pristopi, takšni in drugačni, tu ne pridejo do izraza.

14. ZAUPATE ZASTOPNIKU, KI VAM SKLEPA ZAVAROVANJE?

	POVSEM		DELNO		NE ZAUPAM		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	21	67,74	9	29,03	1	3,23	31	100
Ženske do 30	5	16,13	3	9,68	0	0	8	25,81
Ženske nad 30	5	16,13	1	3,23	0	0	6	19,35
Moški do 30	6	19,35	3	9,68	1	3,23	10	32,26
Moški nad 30	5	16,13	2	6,45	0	0	7	22,58

Tabela 15: Zaupanje zastopniku, ki sklepa zavarovanje



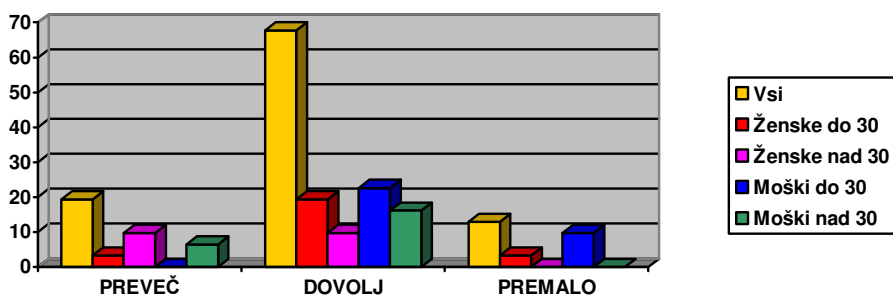
Slika 20: Zaupanje zastopniku, ki sklepa zavarovanje

Zelo pozitiven rezultat so pokazali podatki o zaupanju, kar govori o vse boljšem delu zavarovalnih zastopnikov. Temu pripomore tudi vse večja konkurenca na zavarovalniškem trgu, kar je odraz dodatnega izobraževanja in usposabljanja samih zastopnikov.

15. VAM ZASTOPNIK NUDI DOVOLJ INFORMACIJ O ZAVAROVANJIH, KI JIH SKLENETE?

	PREVEČ		DOVOLJ		PREMALO		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	6	19,35	21	67,74	4	12,90	31	100
Ženske do 30	1	3,23	6	19,35	1	3,23	8	25,81
Ženske nad 30	3	9,68	3	9,68	0	0	6	19,35
Moški do 30	0	0	7	22,58	3	9,68	10	32,26
Moški nad 30	2	6,45	5	16,13	0	0	7	22,58

Tabela 16: Mnenje o tem, če zastopnik nudi dovolj informacij



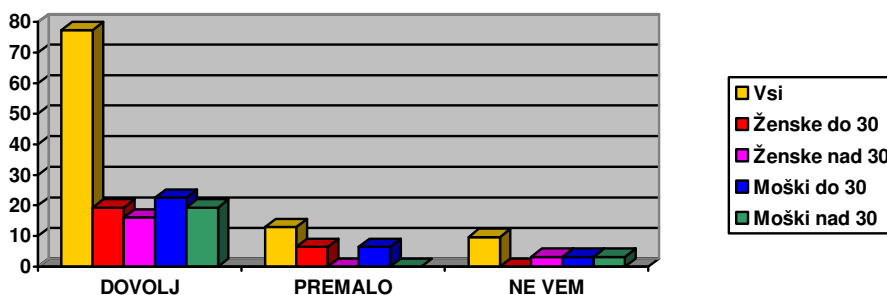
Slika 21: Mnenje o tem, če zastopnik nudi dovolj informacij

V tem primeru lahko vidimo le nadaljevanje prej povedanega. To pomeni zelo kvalitetne predstavitve zastopnikov na terenu in pozitiven odziv zavarovancev samih.

16. SE VAM ZDI ZAVAROVALNICA TRIGLAV EKONOMSKO STABILNA IN VARNA?

	DOVOLJ		PREMALO		NE VEM		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	24	77,42	4	12,90	3	9,68	31	100
Ženske do 30	6	19,35	2	6,45	0	0	8	25,81
Ženske nad 30	5	16,13	0	0	1	3,23	6	19,35
Moški do 30	7	22,58	2	6,45	1	3,23	10	32,26
Moški nad 30	6	19,35	0	0	1	3,23	7	22,58

Tabela 17: Mnenje o ekonomski stabilnosti Zavarovalnice Triglav



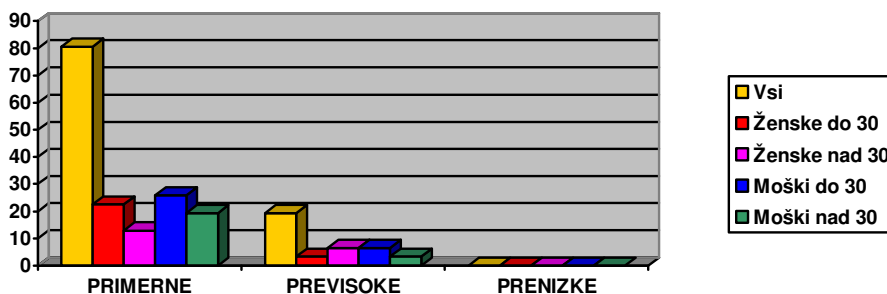
Slika 22: Mnenje o ekonomski stabilnosti Zavarovalnice Triglav

Poseben marketinški poudarek zavarovalnice posvečajo sami ekonomski stabilnosti in varnosti. Vidimo lahko, da Zavarovalnici Triglav zaupa visok odstotek starejših moških in žensk. Nekoliko manjše zaupanje pa je pri mlajših, tako ženskah kot moških, iz čisto razumljivih razlogov.

17. KAKŠNE SE VAM ZDIJO CENE STORITEV GLEDE NA KONKURENCO?

	PRIMERNE		PREVISOKE		PRENIZKE		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	25	80,65	6	19,35	0	0	31	100
Ženske do 30	7	22,58	1	3,23	0	0	8	25,81
Ženske nad 30	4	12,90	2	6,45	0	0	6	19,35
Moški do 30	8	25,81	2	6,45	0	0	10	32,26
Moški nad 30	6	19,35	1	3,23	0	0	7	22,58

Tabela 18: Mnenje o cenah storitev



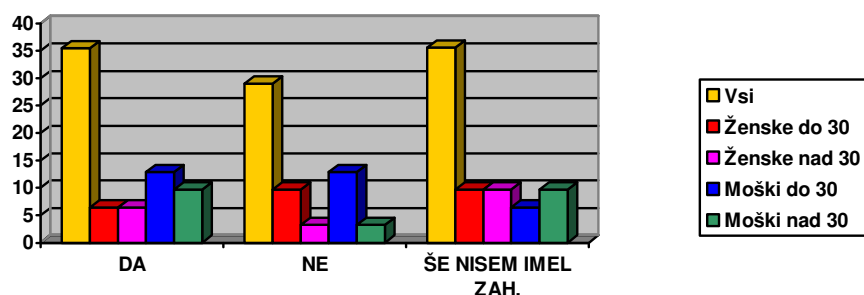
Slika 23: Mnenje o cenah storitev

O cenah storitev bi lahko povedali marsikaj. Predvsem drži dejstvo, da ljudje skoraj vedno najprej pogledajo ceno, kar pa mogoče iz te ankete ni čisto realno razvidno. O primernosti pač govorimo takrat, ko je določena vrst zavarovanja cenejša kot pri konkurenci.

18. ALI DOVOLJ HITRO IZPLAČUJE ODŠKODNINO?

	DA		NE		ŠE NISEM IMEL ZAH.		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	11	35,48	9	29,03	11	35,58	31	100
Ženske do 30	2	6,45	3	9,68	3	9,68	8	25,81
Ženske nad 30	2	6,45	1	3,23	3	9,68	6	19,35
Moški do 30	4	12,90	4	12,90	2	6,45	10	32,26
Moški nad 30	3	9,68	1	3,23	3	9,68	7	22,58

Tabela 19: Mnenje o hitrosti izplačevanja odškodnine



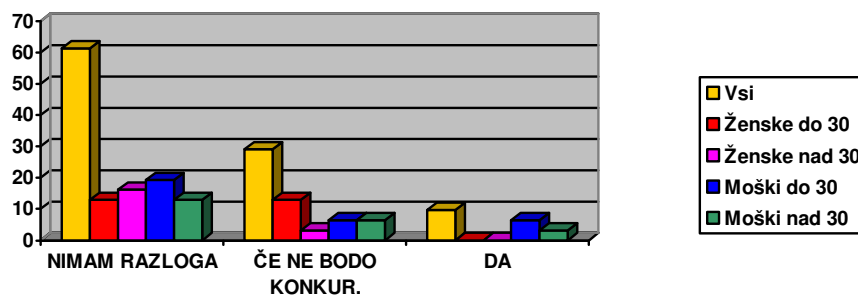
Slika 24: Mnenje o hitrosti izplačevanja odškodnine

Tukaj lahko govorimo res o povprečni zadovoljenosti strank s samo hitrostjo izplačevanja odškodnin. To govorimo zaradi tega, ker so za izplačila potrebni določeni inštrumenti, kar včasih mogoče tudi za kanček podaljša čas samega izplačila.

19. NAČRTUJETE MORDA MENJAVO ZAVAROVALNICE?

	NIMAM RAZLOGA		ČE NE BODO KONKUR.		DA		SKUPAJ	
	Št.	%	Št.	%	Št.	%	Št.	%
Vsi	19	61,29	9	29,03	3	9,68	31	100
Ženske do 30	4	12,90	4	12,90	0	0	8	25,81
Ženske nad 30	5	16,13	1	3,23	0	0	6	19,35
Moški do 30	6	19,35	2	6,45	2	6,45	10	32,26
Moški nad 30	4	12,90	2	6,45	1	3,23	7	22,58

Tabela 20: Načrtovanje menjave zavarovalnice



Slika 25: Načrtovanje menjave zavarovalnice

Konkretno za nas pa je zelo pomemben pozitiven odnos, pripadnost do Zavarovalnice Triglav. Le-to daje družbi energijo, elan in dodaten zagon pri samem razvoju in trženju zavarovalnih produktov. Enako velja tudi za zastopnike, ki glede na razumevanje strank, lahko tudi v nadalje ob svojem kvalitetnem delu in pravilnem pristopu pričakujejo vsaj povprečno dober odziv trga.

4.6 SCENARIJ – STRATEGIJA

Iz rezultatov, pridobljenih s pomočjo ankete, še bistveno več pa iz osebnega poznavanja problema, lahko dokaj natančno ugotovimo, kakšne spremembe, predvsem pa kaj ljudje na teh področjih potrebujejo. Sama prodaja zavarovanj na prvi pogled izgleda zelo preprosto. Ko bežni opazovalec opazuje delo zavarovalnega zastopnika od daleč, se zdi, da je to samo prihod do stranke, nekaj kramljanja in odhod s polnim kovčkom denarja. Zadeve pa se znajo zaradi nešteto okoliščin dokaj zaplesti.

Kako reagirati v določenih situacijah, ko zastopnik naleti na težavo?

Naletimo na stranko, ki nima časa, spet druga nima denarja (najpogostejši problem). Ne potrebuje zavarovanja ali določene vrste zavarovanja, trenutno se ne more odločiti, se mora najprej posvetovati z zakoncem, se pripravlja na menjavo oken, ...

Vse to in še veliko več so zadržki, da ni potrebno skleniti zavarovanja, ki pa je, kot je omenjeno v uvodu, ne več luksuzna storitev, ampak življenjska potreba.

Kako se torej pripraviti za odhod k stranki, na kaj vse pomisliti, nenazadnje tudi, kje opraviti razgovor? To so samo nekatera izmed vprašanj na katera zastopniki naletimo pri vsakodnevnem delu.

Kdo in kakšen je pravi zastopnik ter kakšna je prava storitev, je strateško vprašanje pri omenjeni dejavnosti. Če bi lahko tehtali, bi po naši oceni 60 % uspeha pripisali kvalitetnemu zavarovalnemu produktu. Mogoče tudi malo prilagojenemu posameznemu okolju, izdelanemu v okviru kvalitetnega procesa v celoti. 40 % pa znanju, sposobnosti, kreativnosti in samospoštovanju zastopnika, ki se mora spopadati s terenom, z ljudmi.

Drugi del raziskave poskuša pojasniti vsaj delček omenjenega.

4.7 TRŽNA RAZISKAVA DRUGI DEL – RAZLAGA, VPRAŠANJA IN ODGOVORI

4.7.1 OBSTOJEČI ZAVAROVANCI, KI IMAJO PRI ZAVAROVALNICI ŽE SKLENJENO ZAVAROVANJE STANOVANJSKIH PREMIČNIN

Dober dan želim. Že na naših dosedanjih razgovorih smo poudarjali, da vas bomo seznanjali z vsemi novostmi, ki jih imamo v naši zavarovalnici.

Spremenili smo zavarovalne podlage za zavarovanje stanovanjskih premičnin. Dovolite, da vam predstavimo bistvene novosti in spremembe na tem področju:

- zavarovanje stanovanjskih premičnin je sedaj možno skleniti tudi na novo vrednost;
- razširili smo temeljno zavarovalno kritje, in sicer tudi na zlorabe plačilnih kartic, za škode, nastale v zvezi z uporabo kosilnice na motorni pogon, če se uporablja na način, da uporabnik hodi poleg nje in za iztečeno vodo iz akvarijev;
- pripravili smo tudi dodatne razširitve zavarovalnega kritja glede na doslej veljavne zavarovalne podlage, in sicer: razširitev za stvari, ki jih poseduje zavarovanec, pa niso njegova last niti last članov njegovega gospodinjstva in razširitev zavarovalnega kritja za škode iz odgovornosti in za rop na področju Evrope;
- razširili smo nabor gospodinjskih strojev in aparatov, ki jih je možno zavarovati proti indirektnemu udaru strele in mehanskemu lomu.

Prepričani smo, da smo pri zavarovalnici s tokratnimi spremembami pripravili za vas še bolj zanimivo in konkurenčno ponudbo za celovito zaščito vašega doma.

Smatramo, da bi vam zelo koristilo, če nam dovolite, da vam obrazložimo posamezne možnosti razširitve zavarovalnega kritja, za katere menimo, da jih je potrebno vključiti tudi v vaše zavarovanje.

Prepričani smo, da ste se odločili za ustrezno zavarovalno zaščito, ki vam bo vsekakor zagotavljala večjo brezskrbnost.

(Sledi izdaja zavarovalne police.)

Morebitna vprašanja in ugovori strank iz osebne prakse

a) Zakaj bi sklenili zavarovanje na novo in ne na prvi riziko, kjer je premija nižja?

Pri zavarovanju na novo vrednost so minimalne zavarovalne vsote za temeljno zavarovanje stanovanjskih premičnin višje od tistih, ki veljajo za zavarovanje na prvi riziko, za 50 % . Znesek za izračun dajatve zavarovalnice znaša pri zavarovanju na novo vrednost 20.000,00 EUR za stalno naseljena in 10.400,00 EUR za nestalno naseljena stanovanja. Pri zavarovanju na prvi riziko pa znaša ta znesek 12.500,00 EUR za stalno naseljena in 6.250,00 EUR za nestalno naseljena stanovanja. V primeru škode vam priznamo novo nabavno vrednost, brez upoštevanje amortizacije.

b) Kaj mi svetujete? Katere so tiste nevarnosti, ki so najbolj pogoste in je zato smiselno in potrebno skleniti zavarovanje?

Vaše premoženje (stanovanjska oprema, dragocenosti, gotovina, ...) je izpostavljeno različnim nepredvidljivim dogodkom in vzrokov za nastanek škode res ne manjka – zaradi tega je potrebno zavarovati vaše premoženje proti nevarnostim, ki jih krije osnovno zavarovanje in tudi proti dodatnim nevarnostim, kot so razbitje stekla, poškodovanje pleska, zavarovanje nevarnosti indirektnega udara strele, škodo pri odgovornosti pa lahko razširimo tudi na področje Evrope (ponudbo prilagodimo potrebam stranke).

c) Zakaj ste predmete zavarovanja pri zavarovanju gospodinjskih strojev in aparatov razvrstili v 2 skupini, če pa ne želim oz. nimam vsega, kar je v posamezni skupini navedeno?

Predmete zavarovanja, ki so se doslej zavarovali le posamično, smo razvrstili v dve skupini. Prva skupina je priključena na energetski in signalni vod, druga pa le na energetski vod. Za vsako skupino nam tako poveste zavarovalno vsoto, ki je določena na lastni riziko. Vsako skupino predmetov zavarovanja lahko zavarujete proti nevarnosti indirektnega udara strele in/ali proti mehanskemu lomu. Premijske stopnje so sedaj veliko nižje, kar pomeni tudi nižjo in s tem konkurenčno zavarovalno premijo. Poleg tega vam sedaj ni potrebno za vsak gospodinjski stroj ali aparat navesti vrsto, znamko, tip, tovarniško številko, leto nabave ali izdelave in zavarovalno vsoto na lastni riziko.

d) Zakaj naj imam še naprej pri vaši zavarovalnici sklenjeno zavarovanje stanovanjskih premoženj na prvi riziko, če se je premija povišala? (velja za stranke, ki so imele do sedaj zavarovanje sklenjeno po minimalni zavarovalni vsoti).

Glede na do sedaj veljavne Pogoje za zavarovanje stanovanjskih premoženj imate z novimi pogoji mnogo širše zavarovalno kritje, in sicer:

- pri vlomski tatvini in ropu vam zavarovanje krije tudi nevarnost zlorabe plačilnih kartic;
- zavarovalno kritje pri odgovornosti se dvigne iz 15 % na 20 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice;
- predmet zavarovanja so tudi stvari, ki jih poseduje zavarovanec, pa niso njegova last niti last članov njegovega gospodinjstva;
- zavarovanje krije odgovornost za škode, nastale v zvezi z uporabo kosilnice na motorni pogon, če se uporablja na način, da uporabnik hodi poleg nje;
- možnost razširitve zavarovalnega kritja pri odgovornosti in ropu na Evropo;
- pri izlivu vode vam zavarovanje krije tudi škodo, ki jo na zavarovanih stvareh povzroči iztečena voda iz akvarijev.

e) V kakšnem primeru se povrne škoda v primeru indirektnega udara strele?

Škoda se povrne v primeru, da ste zavarovali dodatno razširitev zavarovalnega kritja za primer indirektnega udara strele. Zavarovanje krije škodo, ki jo povzroči strela s prenosom električne energije po električnih in drugih vodih. Krite pa so tudi škode zaradi delovanja električnega toka, pregrevanja zaradi preobremenitve in atmosferskih vplivov.

4.7.2 OBSTOJEČI ZAVAROVANCI, KI IMAJO PRI ZAVAROVALNICI SKLENJENO POŽARNO ZAVAROVANJE, NIMAJO PA SKLENJENEGA ZAVAROVANJA STANOVANJSKIH PREMIČNIN

Dober dan želim. Kot smo se dogovorili že po telefonu, smo se oglasili, da obnovimo vaše požarno zavarovanje. Poleg tega pa bi vam tokrat predstavili tudi novost v ponudbi zavarovalnice. Če se spomnite, smo vam pri zadnjem obisku ponudil tudi zavarovanje stanovanjskih premičnin, ki pa ste ga zavrnil.

Zavarovanja ni bilo možno skleniti na način, da bi v primeru škode dobili izplačano novo nabavno vrednot stanovanjskih premičnin (uvodni del prilagodimo preteklemu dogajanju v zvezi s tem zavarovanjem). To zavarovanje smo sedaj prenovili in med mnogimi novostmi imate sedaj možnost skleniti to zavarovanje na novo vrednost.

Dovolite nam, da vam zelo na kratko predstavimo bistvene elemente prenovljenega zavarovanja stanovanjskih premičnin:

- zavarovanje stanovanjskih premičnin je sedaj možno skleniti na novo vrednost;
- razširili smo temeljno zavarovalno kritje, in sicer tudi na zlorabe plačilnih kartic, za škode, nastale v zvezi z uporabo kosilnice na motorni pogon, če se uporablja na način, da uporabnik hodi poleg nje in za iztečeno vodo iz akvarijev;
- pripravili smo tudi dodatne razširitve zavarovalnega kritja glede na doslej veljavne zavarovalne podlage, in sicer: razširitev za stvari, ki jih poseduje zavarovanec, pa niso njegova last niti last članov njegovega gospodinjstva in razširitev zavarovalnega kritja za škode iz odgovornosti in za rop na področju Evrope;
- razširili smo nabor gospodinjskih strojev in aparatov, ki jih je možno zavarovati proti indirektnemu udaru strele in mehanskemu lomu.

(V kolikor stranka pokaže zanimanje, ji skladno s potekom prodajnega razgovora, zavarovanje predstavimo še podrobneje.)

Zelo bi bili veseli možnosti, da vam lahko obrazložimo posamezne razširitve zavarovalnega kritja, za katere menimo, da jih je v vašem primeru v zavarovanje smiselno in potrebno vključiti.

(Stranki ponovimo njene želje in ji povemo višino zavarovalne premije, ki bi jo bilo potrebno plačati.)

(V kolikor se stranka odloči za sklenitev zavarovanja, sledi sklenitev zavarovalne police, v nasprotnem primeru se ji ponudi ožje zavarovalno kritje, če pa tudi to ne zadošča za sklenitev zavarovanja, pa ponudimo stranki možnost, da o zadevi premisli in se najavimo za nov prodajni obisk.)

Prepričani smo, da ste se odločili za ustrezno zavarovalno zaščito, ki vam bo zagotavljala večjo brezskrbnost.

(Terminologija zaključevanja prodajnega razgovora se prilagodi poteku in rezultatu prodajnega razgovora.)

Morebitna vprašanja in ugovori strank iz osebne prakse:

a) Kakšna je zavarovalna vrednost opreme pri zavarovanju na novo vrednost?

Zavarovalna vrednost stvari je nabavna cena nove stvari, povišana za morebitne odvisne stroške (prevoz, montaža), brez odbitka amortizacije.

b) Ali lahko proti nevarnosti indirektnega udara strele zavarujem svoj DVD predvajalnik?

Seveda, predmetom, ki smo jih lahko do sedaj zavarovali po pogojih za gospodinjske stroje in aparate, smo dodali še DVD predvajalnike in snemalnike, štedilnike, mikrovalovne pečice in glasbene stolpe. Tako so predmeti zavarovanja A (telefonski aparati, avtomatični odzivniki, telefaksi, telefonske centrale, televizorji, videorekorderji, DVD predvajalniki in snemalniki, domofoni, videofoni, alarmne naprave, antenske naprave in glasbeni stolpi) in predmeti zavarovanja B (hladilnik, zamrzovalnik, štedilnik, mikrovalovna pečica, pralni stroj, pralno-sušilni stroj, sušilni stroj, pomivalni stroj in sesalnik za prah).

c) Kaj mi z zavarovanjem krijete, če mi ukradejo plačilno kartico?

Če pride do vlomske tatvine in roba v smislu zlorabe plačilne kartice, zavarovanje krije škodo, če ta ni krita z drugim zavarovanjem. Takšne škode so krite do višine 2,5 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice, če ni drugače dogovorjeno. Če pa so plačilne kartice v zaklenjenem hranišču, krije zavarovanje takšne škode do višine 5 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice, če ni drugače dogovorjeno. Škoda zaradi izgube kartice je krita do 0,5 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice.

d) Kakšna je višina zavarovalnega kritja pri odgovornosti?

Zavarovanje krije škodo iz naslova odgovornosti za vsak posamezen primer do 20 % od dajatve zavarovalnice brez doplačila, kar pa je zaradi višje dajatve pri zavarovanju na novo vrednost precej več, kot pri zavarovanju na prvi riziko.

e) Kakšni so primeri škod pri zavarovanju odgovornosti?

Pri omenjenem zavarovanju krijemo škode, ki jih vi ali člani vašega gospodinjstva povzročite tretjim osebam. Primeri škod:

- vaš otrok s kolesom podrgne parkiran avto;
- vaš pes ugrizne poštarja, ko vam prinese pošto;
- na obisku imate gosta, ki pa mu spodsne na spolzkih tleh in od vas zahteva odškodnino.

4.7.3 OBSTOJEČI ZAVAROVALCI, KI PRI ZAVAROVALNICI NIMAJO SKLENJENEGA POŽARNEGA ZAVAROVANJA IN ZAVAROVANJA STANOVANJSKIH PREMIČNIN TER POTENCIALNI NOVI ZAVAROVALCI

Dober dan želim. Pri naši zavarovalnici smo pripravili zanimivo ponudbo za zavarovanje stanovanjskih premičnin. Prepričani smo, da bi tudi za vaše potrebe in želje našli primerno rešitev, zato bi želeli novost predstaviti tudi vam. (Zastopnik uvod prilagodi dejstvu, ali gre povsem za novo stranko, ali pa ima stranka pri zavarovalnici sklenjeno npr. avtomobilsko zavarovanje, ipd.)

Dovolite nam, da vam zelo na kratko predstavimo prenovljeno zavarovanje stanovanjskih premičnin pri zavarovalnici:

- zavarovanje stanovanjskih premičnin je sedaj možno skleniti tudi na novo vrednost;
- razširili smo temeljno zavarovalno kritje in sicer tudi na zlorabe plačilnih kartic, za škode, nastale v zvezi z uporabo kosilnice na motorni pogon, če se uporablja na način, da uporabnik hodi poleg nje in za iztečeno vodo iz akvarijev;
- pripravili smo tudi dodatne razširitve zavarovalnega kritja glede na doslej veljavne zavarovalne podlage, in sicer: razširitev za stvari, ki jih poseduje zavarovanec, pa niso njegova last niti last članov njegovega gospodinjstva in razširitev zavarovalnega kritja za škode iz odgovornosti in za rop na področju Evrope;
- razširili smo nabor gospodinjskih strojev in aparatov, ki jih je možno zavarovati proti indirektnemu udaru strele in mehanskemu lomu.

Prepričani smo, da smo pri zavarovalnici pripravili zanimivo in konkurenčno ponudbo za zavarovanje stanovanjskih premičnin, s katerimi bomo lahko tudi za vaše potrebe našli ustrezno zavarovalno kritje.

Prosimo, če vam lahko obrazložimo posamezne razširitve zavarovalnega kritja, za katere menimo, da jih je v zavarovanju potrebno in smiselno vključiti (pomagamo si z obrazcem, kjer so navedene vse razširitve).

Stranka se odloči za naslednji nabor zavarovalnih kritij ... (stranki ponovimo, kaj bo imela krito).

Prepričani smo, da ste z vašo odločitvijo sklenili dobro zavarovanje. Lep dan vam želimo še naprej in nasvidenje.

(Način zaključevanja prodajnega razgovora je odvisen od potrebe le tega.)

(Sledi izdaja zavarovalne police.)

Morebitna vprašanja in ugovori strank iz osebne prakse:

a) Zakaj sploh potrebujem zavarovanje stanovanjskih premičnin?

Z zavarovanjem stanovanjskih premičnin zavarujete opremo stanovanja in dragocene predmete v njem proti mnogim in pogostim nevarnostim (požar, eksplozija, vihar, toča, poplava, izliv vode, vlomska tatvina in rop, odgovornost ipd.). Svojo opremo lahko zavarujete tudi na novo vrednost. Tako zavarovanje je v svetu zelo razširjeno, saj so ljudje spoznali, da ne predstavlja nepotrebne stroška, ampak garancijo za varnost in ohranitev premoženja.

b) Zavarovanje stanovanjskih premičnin že imam sklenjeno pri drugi zavarovalnici.

Veseli me, da cenite svoje premoženje in zato je bila vaša odločitev, da sklenete zavarovanje stanovanjskih premičnin, pravilna. Res je, da ste zavarovanje svojega premoženja že zaupali drugi zavarovalnici, vendar bi vam vseeno želel-a na kratko predstaviti novo, konkurenčno ponudbo največje slovenske zavarovalnice na tem področju.

c) Kaj mi krijete pri škodi iz naslova izlitja vode?

Pri zavarovanju izliva vode so krite škode zaradi nepričakovanega izliva vode iz vodovodnih in dovodnih cevi, naprav za toplovodno in parno gretje, zaradi nepričakovanega izbruha pare iz naprav za toplovodno in parno gretje, zaradi odprtih pip zunaj zavarovančevega stanovanja. Krita pa je tudi škoda, ki jo povzroči iztečena voda iz akvarijev.

d) Ali krije zavarovanje tudi škodo iz odgovornosti na področju Evrope?

V kolikor je dogovorjeno in je plačana dodatna premija, velja zavarovanje iz naslova odgovornosti tudi na področju Evrope. Zavarovalno kritje pa lahko razširimo tudi pri ropu na področju Evrope.

e) Imam 10 let staro opremo v stanovanju. Ali lahko sklenem zavarovanje na novo vrednost?

Zavarovanje stanovanjskih premičnin lahko sklenete le v primeru, če so predmeti v stanovanju oz. stanovanjski hiši v povprečju amortizirani manj kot 40 %. V kolikor bi vam to opremo zavarovali na novo vrednost, bi v primeru škode prišlo do obogatitve, kar pa je v nasprotju z načelom o prepovedi obogatitve.

4.8 POGLEDI IN UGOTOVITVE

Iz obeh analiz, ki sta bili narejeni, bi lahko ugotovitve na kratko strnil v štiri sklope. To so koristi in slabosti za stranke, ciljne skupine in sam trženjski cilj.

KORISTI ZA STRANKE

Koristi za stranke so:

- zavarovanje na novo vrednost;
- boljša zavarovalna kritja (iztečena voda iz akvarijev, zlorabe plačilnih kartic, škode nastale v zvezi z uporabo kosilnice na motorni pogon, če se uporabljajo na način, da uporabnik hodi poleg njih, zavarovane so stvari, ki jih poseduje zavarovanec, pa niso njegova last niti last članov njegovega gospodinjstva);
- pri zavarovanju gospodinjskih strojev in aparatov smo predmetom zavarovanja dodali še DVD predvajalnike, snemalnike, štedilnike, mikrovalovne pečice in glasbene stolpe;
- nižje premijske stopnje pri zavarovanju gospodinjskih strojev in aparatov;
- pri zavarovanju gospodinjskih strojev in aparatov ni potrebno več za vsak stroj ali aparat posebej navesti vrsto, znamko, tip, tovarniško številko, leto nabave in zavarovalno vsoto;
- razširitev zavarovalnega kritja pri odgovornosti in ropu na Evropo;
- razširitev kritja pri odgovornosti na 20 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice;
- višji zneski za izračun dajatve zavarovalnice.

SLABOSTI ZA STRANKE

Slabosti za stranke so:

- povišanje zavarovalne premije pri dejanski vrednosti;
- povišanje zavarovalne premije pri zavarovanju na novo vrednost;

- povišanje premijskih stopenj pri dodatnem zavarovanju umetniških predmetov, zbirk in pri zavarovanju dragocenosti;
- zožitev kritja pri zavarovanju odgovornosti (škode zaradi natega ali zvina vratne, prsne in ledvene hrbtenice do 5 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice). Če je medicinsko ugotovljena poškodba hrbteničnega skeleta ali premik med korpusi vretenc večji od treh milimetrov, pa zavarovanje krije škode do 20 % od zneska za izračun dajatve zavarovalnice, če ni drugače dogovorjeno.

CILJNE SKUPINE

Ciljne skupine določamo za trženje in prodajo zavarovanja stanovanjskih premičnin. V okviru ciljnih skupin je potrebno posebej določiti tržne segmente v le-teh, katerim bomo ponudili zavarovanje na novo vrednost. Po naši oceni bi bilo, z vidika amortiziranosti stanovanjske opreme, možno na novo vrednost zavarovati 20 % stanovanj, ki so zavarovana na dejansko vrednost.

Ciljne skupine – zavarovanje stanovanjskih premičnin:

- obstoječi zavarovanci – zavarovanje stanovanjskih premičnin;
- obstoječi zavarovanci: imajo požarno zavarovanje, nimajo zavarovanje stanovanjskih premičnin;
- obstoječi zavarovanci Zavarovalnice Triglav, ki imajo druga zavarovanja;
- novi – potencialni zavarovanci Zavarovalnice Triglav.

Segmenti v ciljnih skupinah – zavarovanje stanovanjskih premičnin na novo vrednost – zavarovanci, ki imajo:

- požarno zavarovanje že sklenjeno na novo vrednost;
- sklenjeno zavarovanje domske asistencije;
- zavarovanci z »bogatimi« policami za zavarovanje stanovanjskih premičnin;
- kakovostno stanovanjsko opremo in predmete večje vrednosti in visok dohodek;
- zavarovanje za statusni simbol.

TRŽENJSKI CILJI

Na našem lokalnem področju, na katerem tržimo omenjena zavarovanja, bi želeli s prenovljeno storitvijo doseči več ciljev. V ospredju so naslednji:

- zadržati obstoječe zavarovance, ki že imajo sklenjeno zavarovanje stanovanjskih premičnin, jim ponuditi novo kvaliteto in s tem vplivati na ohranitev sodelovanje z zavarovalnico;
- pridobiti obstoječe zavarovance za zavarovanje na novo vrednost. Cilj: 20 % obstoječih zavarovancev;
- pridobiti nove zavarovance;
- osebni prodaji (v drugi fazi) dodati direktno trženje;
- povečati konkurenčne prednosti na slovenskem tržišču in povečevati ugled družbe v javnosti.

5 ZAKLJUČEK

V nalogi sem poskušal na nekaj straneh opisati eno od novitet v Zavarovalnici Triglav. Nanaša se na prenovo procesa (spremembe zavarovalnih podlag) pri stanovanjskih zavarovanjih oz. zavarovanju stanovanjskih premožnin.

Bistvo problema, ki sem ga hotel obdelati, pa seveda ni primarno v spremembah zavarovalne vrste, temveč predvsem v tem, kako pripraviti odličen poslovni proces, ki bo kasneje na izhodu ponudil prav tako odlične rezultate. Le-ti pa so seveda nič drugega kot plasiranje produkta na trg, ali drugače, sklenitev zavarovanja.

Seveda pa ob vseh prenovah prihaja do sprememb določenih zavarovalnih vrst, kar je primarni cilj za boljšo prodajo.

Problem nastane, ko novitete prodajaš na področju, kjer je miselnost zavarovancev pač nekoliko drugačna, kot na področjih (lokalno), na katerih se ljudje ne srečujejo s pomanjkanjem, lahko tudi z revščino.

Samo področje, kjer delam, je tako statistično kot tudi realno slabo razvito. Manjka nam tako industrijske, kot posledično tudi obrtne in trgovske dejavnosti. Posledica tega je odhajanje mladih izobraženih ljudi v večje centre in tudi v tujino, saj smo na meji z Avstrijo.

Ljudje, ki pa ostajajo, se iz dneva v dan borijo za golo preživetje in se prav nič ne odzivajo na moderne trende nas, ki tržimo takšne in drugačne produkte.

Prav na tej točki sem poskusil pokazati, na kašen način pa vendarle prodajam zavarovalne storitve, ter s kakšnimi vprašanji in ugovori se srečujem iz dneva v dan. Premalo je teh nekaj strani, ki so dovoljene, za prikaz zelo konkretnih trženjskih pristopov po prenovljenem procesu na omenjenem področju.

Iz dolgoletne prakse s tega področja sem spoznal, da največ pomeni pristen in odkrit pogovor z ljudmi, katerim storitve prodajam. Nekako zadostujejo jim čisto osnovne zavarovalne vrste, ki v najširšem smislu pokrivajo njihova pričakovanja na področju varnosti njih samih, kot tudi njihovega premoženja.

Na novitete gledajo predvsem kot na nepotrebno zlo, ki jim bo pobralo nekaj več denarja, od tega pa ne bodo imeli nobene koristi.

Prav na tem segmentu bi rad tudi sam napravil še nekaj več, tako na prodajnem kot tudi na področju pravilnega pristopa in informiranosti. Strankam bi želel pokazati in predstaviti, da vendarle ni vse, kar je novo, tudi nepotrebno.

Sami rezultati raziskave so pokazali, da je Zavarovalnica Triglav v okolju, kjer sem raziskavo opravil, zelo dobro poznana, kar je samo dokaz, da je splošna politika poslovanja pravilno načrtana. Mnogo stvari je potrebnih, da pridemo do rezultatov, ki jih je pokazala anketa.

Še več stvari pa je potrebno dograjevati in nadgrajevati, da se rezultati obdržijo oz. celo izboljšajo, kar bi si predvsem želel.

Na tem mestu vidim še ogromen izziv za oblikovalce procesov trženja v celoti,

predvsem pa za oddelek trženja zavarovanj v splošnem.

Še večjo vlogo bi po mojem mnenju morali posvetiti cenovni politiki ter trženjskemu komuniciranju.

Mnogo bo potrebno vlagati v pripravo trženjskih strategij, kot tudi in predvsem analizam na celotnem področju marketinga.

Bistvenega pomena pa je prenavljanje procesov na način, da bodo storitve, ki se prodajajo, zelo blizu zavarovancem. Da bodo takšne, kakršne zavarovanci zares potrebujejo.

Vse to pa je moč doseči le z maksimalnim sodelovanjem tako razvojnikov, tržnikov, kot tudi in predvsem zavarovancev.

Že sedaj je Zavarovalnica Triglav dokaj dobro medijsko podprta, kar pa ne izključuje še boljše zastopanosti v medijih na lokalnih področjih.

Blagovna znamka se mora vtisniti v glave zavarovancev in potencialnih zavarovancev Zavarovalnice Triglav.

V nalogi sem tako poskusil prikazati vsaj del vprašanj, s katerimi se srečujem v času, ko prihaja do sprememb, kakor tudi ob vsakodnevnih pogojih prodaje, ter podati odgovore nanje.

Prikazati trženjske cilje, samo komunikacijo z strankami, možne prodajne poti, ter nakazati možnosti boljše prodaje novitet v zavarovalnih storitvah tudi na takšnih področjih, kjer, kot je bilo že nekaj krat omenjeno, ljudje ne sprejemajo novitet z odprtimi rokami iz takšnih ali drugačnih razlogov.

LITERATURA IN VIRI

Knjige:

- Flis, Slavko: Zbrani spisi o zavarovanju, III. Knjiga, Ljubljana (1995)
- Flis, Slavko: Zbrani spisi o zavarovanju, IV. knjiga, Ljubljana (1999)
- Škufca, Franc: Zavarovalstvo na slovenskem, Slovensko zavarovalno združenje, GIG, Ljubljana, (2003)

Poglavja v knjigi:

- Boncelj, Jože: Zavarovalna ekonomika, Založba Obzorja, Maribor, (1983), stran 13, 22, 180
- Ivanjko, Šime: Uvod v zavarovalno pravo, Pravna fakulteta, Maribor, (1999), stran 15
- Končina, Miro: Trženje zavarovalnih storitev v razmerah preobrazbe zavarovalništva v Sloveniji, Magistrsko delo, Ekonomska fakulteta, Ljubljana, (1992), stran 187

Članki:

- Borak, Neven: Pomen zavarovalništva za gospodarski razvoj Slovenije, Strokovno posvetovanje, Dnevi slovenskega zavarovalništva, Bled, (1994), stran 21
- Frankl, Peter: Lastninjenje zavarovalnic, Finance, Ljubljana, (2002), stran 3
- Hartman, Rasto: Trg in preobrazba zavarovalnic, Zbornik referatov društva ekonomistov, Ljubljana, (1996), stran 16, 17
- Štiblar, Franjo: Lastniška struktura zavarovalnic, vzroki in posledice, Strokovno posvetovanje, Dnevi slovenskega zavarovalništva, Portorož, (2002), stran 39

Poročila:

- Finančna poročila zavarovalnice Triglav (2004, 2005)
- Statistični zavarovalni bilten (2000)
- izr. prof. dr. Jeraj Miroslav, Zapiski predavanj, Organizacija proizvodnih procesov, Ravne na Koroškem, (2005)

Predpisi:

- Obligacijski zakonik, Uradni list RS, št. 83, (2001)
- Odločba ustavnega sodišča RS, Uradni list RS, št. 40, (2001)
- Organizacijski predpis Zavarovalnice Triglav, d.d., (2005)
- Zakon o lastninskem preoblikovanju zavarovalnic, Uradni list RS, št. 13, (2000)
- Zakon o obligacijskih razmerjih, Uradni list SFRJ, št. 29, (1978)
- Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju, Uradni list RS, št. 106, (1999)
- Zakon o zavarovalništvu, Uradni list RS, št. 13, (2000)
- Zakon o zavarovalništvu, Uradni list RS, št. 50, (2004)

Spletna stran:

- <http://www.triglav.si>. (07.2007)

Razno:

- Žepni priročnik za zavarovanje stanovanjskih premočnin
- Okrožnice
- Osebni razgovori

PRILOGE

ANKETNI VPRAŠALNIK

Možnosti trženja premoženjskih zavarovanj in odziv trga.

Moje ime je Igor Gradišnik in sem študent fakultete za organizacijske vede v Kranju. Prosim Vas za odgovore na naslednja vprašanja, katere potrebujem za analizo zavarovanja, pri pripravi diplomske naloge. Rezultati raziskave bodo vključeni v nalogo brez Vaših osebnih podatkov.

(obkrožite samo en želeni odgovor)

SPOL: M Ž

STAROST: do 30 let nad 30 let

IME IN PRIIMEK: _____

TELEFON: _____

Zavarovanci zavarovalnice Triglav!

1. Ali poznate zavarovalne produkte, katere ponuja?

- a) da
- b) ne
- c) delno

2. Ali veste, katere so vrste premoženjskih zavarovanj?

- a) da
- b) ne

3. Ali poznate kakšno vrsto premoženjskega zavarovanja?

- a) ne
- b) da

4. Imate lastno hišo ali stanovanje?

- a) da
- b) ne
- c) najemno

5. Ali imate sklenjeno požarno zavarovanje?

- a) da
- b) ne

6. Imate morda zavarovane dodatne rizike pri požarnem zavarovanju?

- a) da
- b) ne
- c) ne vem

7. Ali imate zavarovano tudi opremo (stanovanjsko zavarovanje)?
- a) da
 - b) ne
 - c) ne vem
8. Ali poznate nove (razširjene) vrste stanovanjskega zavarovanja?
- a) da
 - b) ne
 - c) nekatere
9. menite, da je potrebno da zavarovanje krije škodo iz odgovornosti na področju cele Evrope?
- a) da
 - b) ne
 - c) ne vem
10. Vam je pomembno, da je stanovanjsko zavarovanje možno skleniti na novo vrednost ?
- a) da
 - b) ne
 - c) zelo
11. Ste mogoče slišali da je po novem možno pavšalno zavarovanje gospodinjskih strojev in naprav v več kombinacijah?
- a) da
 - b) ne
12. Dobili ste obisk, gost pa se pri vas poškoduje, menite da lahko zahteva odškodnino od Vaše zavarovalnice ?
- a) da
 - b) ne
 - c) ne vem
13. Bi bilo potrebno po Vašem mnenju pri stanovanjskem zavarovanju dodati še kakšno novo kritje?
- a) da
 - b) ne
14. Zaupate zastopniku, ki vam sklepa zavarovanje?
- a) povsem
 - b) delno
 - c) ne zaupam
15. Vam zastopnik nudi dovolj informacij o zavarovanjih ki jih sklenete?
- a) preveč
 - b) dovolj
 - c) premalo
16. Se vam zdi zavarovalnica Triglav ekonomsko stabilna in varna?
- a) dovolj
 - b) premalo
 - c) ne vem

17. Kakšne se vam zdijo cene storitev, glede na konkurenco?

- a) primerne
- b) previsoke
- c) prenizke

18. Ali dovolj hitro izplačuje odškodnine?

- a) da
- b) ne
- c) še nisem imel zahtevka

19. Načrtujete morda menjavo zavarovalnice?

- a) nimam razloga
- b) če ne bodo konkurenčni
- c) da

Hvala za vaš čas!

KAZALO SLIK

Slika 1:	Organizacijska shema OE Slovenj Gradec	4
Slika 2:	Diagram opredelitve procesa – odgovornosti za proces	24
Slika 3:	Diagram opredelitve procesa – vhodi iz izhodi	28
Slika 4:	Diagram opredelitve procesa – aktivnosti	33
Slika 5:	Strukturni krog s prikazom odstotkov – spol 17 moških (54,84 % in 14 žensk (45,16 %)	38
Slika 6:	Strukturni krog s prikazom odstotkov – starost do 30 let 18 (58,06 %) in nad 30 let 13 (41,94 %)	39
Slika 7:	Poznavanje zavarovalnih produktov	39
Slika 8:	Poznavanje vrst premoženjskih zavarovanj	40
Slika 9:	Poznavanje vrst premoženjskih zavarovanj	41
Slika 10:	Posedovanje lastne hiše ali stanovanja	41
Slika 11:	Požarno zavarovanje	42
Slika 12:	Dodatni riziki pri požarnem zavarovanju	43
Slika 13:	Zavarovanje opreme (stanovanjsko zavarovanje)	43
Slika 14:	Poznavanje novih vrst stanovanjskega zavarovanja	44
Slika 15:	Mnenje o zavarovanju na področju Evrope	45
Slika 16:	Pomembnost sklepanja stanovanjskega zavarovanja na novo vrednost	46
Slika 17:	Poznavanje pavšalnega zavarovanja gospodinjskih aparatur in naprav v več kombinacijah	46
Slika 18:	Poznavanje zahtevka za odškodnino za poškodbo gostov	47
Slika 19:	Mnenje o dodatnem kritju pri stanovanjskem zavarovanju	48
Slika 20:	Zaupanje zastopniku, ki sklepa zavarovanje	48
Slika 21:	Mnenje o tem, če zastopnik nudi dovolj informacij	49
Slika 22:	Mnenje o ekonomski stabilnosti Zavarovalnice Triglav	50
Slika 23:	Mnenje o cenah storitev	50
Slika 24:	Mnenje o hitrosti izplačevanja odškodnine	51
Slika 25:	Načrtovanje menjave zavarovalnice	52

KAZALO TABEL

Tabela 1:	Število zavarovanj stanovanjskih premoženj na gospodinjstvo v občini Radlje ob Dravi	5
Tabela 2:	Poznavanje zavarovalnih produktov	39
Tabela 3:	Poznavanje premoženjskih zavarovanj	40
Tabela 4:	Poznavanje premoženjskih zavarovanj	40
Tabela 5:	Posedovanje lastne hiše ali stanovanja	41
Tabela 6:	Požarno zavarovanje	42
Tabela 7:	Dodatni riziki pri požarnem zavarovanju	42
Tabela 8:	Zavarovanje opreme (stanovanjsko zavarovanje)	43
Tabela 9:	Poznavanje novih vrst stanovanjskega zavarovanja	44
Tabela 10:	Mnenje o zavarovanju na področju Evrope	44
Tabela 11:	Pomembnost sklepanja stanovanjskega zavarovanja na novo vrednost	45
Tabela 12:	Poznavanje pavšalnega zavarovanja gospodinjstev aparatur in naprav v več kombinacijah	46
Tabela 13:	Poznavanje zahtevka za odškodnino za poškodbo gostov	47
Tabela 14:	Mnenje o dodatnem kritju pri stanovanjskem zavarovanju	47
Tabela 15:	Zaupanje zastopniku, ki sklepa zavarovanje	48
Tabela 16:	Mnenje o tem, če zastopnik nudi dovolj informacij	49
Tabela 17:	Mnenje o ekonomski stabilnosti Zavarovalnice Triglav	49
Tabela 18:	Mnenje o cenah storitev	50
Tabela 19:	Mnenje o hitrosti izplačevanja odškodnine	51
Tabela 20:	Načrtovanje menjave zavarovalnice	51

POJMOVNIK

OPREDELITEV TEMELJNIH ZAVAROVALNIH POJMOV UDELEŽENCI V ZAVAROVALNEM RAZMERJU

- zavarovanec – oseba, katere interes je zavarovan; njej pripadajo vse pravice iz sklenjene zavarovalne pogodbe;
- zavarovatelj – zavarovalnica, ki izvaja dejavnost zavarovalništva;
- zavarovalec oz. sklenitelj zavarovanja – množica tako fizičnih kot pravnih oseb, ki sklenejo z zavarovalnico zavarovalno pogodbo in s tem prevzamejo obvezo za plačilo premije.

V zavarovalnem razmerju najpogosteje nastopata dva pogodbeni partnerja: zavarovalnica, ki kot svojo temeljno gospodarsko dejavnost opravlja zavarovanje, in zavarovalec (kupec zavarovalne storitve), pri zavarovanju oseb pa tudi zavarovanec (upravičenec).

Zveza med zavarovateljem in zavarovancem je gospodarska korist, njuni interesi so si nasprotujoči, saj je za zavarovalca najpomembnejša gospodarska korist, ob nevarnostnem dogodku pa odškodnina. Omenjeno je breme za zavarovatelja. Najpomembnejša korist za zavarovatelja je zavarovalna premija, ki za nasprotno stran pomeni gospodarsko breme. V zavarovalnem razmerju v večini primerov nastopata dve strani, pri čemer je lahko na vsaki strani udeleženih več oseb, torej več zavarovalcev ali skupine zavarovalcev (npr. pri zavarovanju fizičnih oseb pogosto nastopata zakonca skupaj kot zavarovalca pri sklepanju premoženjskih zavarovanj: stanovanjske hiše, motornega vozila, kot pravna solastnika; torej sta dva zavarovalca). Pri skupinskih zavarovanjih nastopa kot sklenitelj zavarovanja le ena pravna oseba, zavarovancev pa je več.

PREMIJA

Premija je plačilo za gospodarsko varnost, ki jo nudi svojim zavarovancem zavarovalnica. Je točno določen znesek, ki ga mora zavarovalec plačati zavarovalnici za določeno vrsto zavarovanja ob sklenitvi zavarovalne pogodbe.

ODŠKODNINA

Odškodnina je glavna dajatev zavarovalnice in je v večini primerov denarna, lahko pa je naturalna (npr. zdravila in zdravstvene storitve). Namenjena je nadomestitvi nastale škode. To je dajatev iz zavarovanja odgovornosti zavarovalnice oz. zavarovatelja tistim zavarovalcem oz. upravičencem, pri katerih je nastal zavarovalni primer, sklenjen v zavarovalni pogodbi.

ZAVAROVALNINA

Zavarovalnina je dajatev, storitev zavarovalnice, določena v zavarovalni pogodbi. Je širši pojem od odškodnine.

ZAVAROVALNI DOGODEK

Zavarovalni dogodek je dogodek, za katerega se zavarujemo. Pogosto je to škodni primer, za katerega dobimo izplačano odškodnino.

ZAVAROVALNA VSOTA

Zavarovalna vsota je znesek, od katerega se določa zavarovalna premija. To je ponavadi tudi najvišji možni znesek, ki ga zavarovalnica izplača.