

# ANALIZA PASTI V DISTRIBUCIJI ZAVAROVALNIH PRODUKTOV (VARSTVO ZAVAROVALCEV)

PROJEKT ŠIPK

SPLETNI PRIROČNIK

**Pedagoška mentorica:** izr. prof. dr. Suzana Kraljić Pravna fakulteta Univerza v Mariboru

**Strokovna sodelavka:** dr. Petra Cajnko IZOP-Institut za zavarovalništvo in pravo v Mariboru

**Podporni strokovni osebi:** Jasmina Klotjčnik PF MB in Nataša Vihar Univerza v Mariboru

**Sodelujoči študenti:** Jure Pirc PF MB, Tea Žgank PF MB, Urška Stopar PF MB, Tea Uršič Alma Mater Europaea, Mihael Pojbič PF MB, Ajda Kokol FS LJ, Sofija Kovacheva EPF MB, Mark Raduha MF MB, Tamara Savec FKKT MB in Tina Fokter PF LJ

Maribor, september 2018

Projekt se izvaja v okviru programa »Projektno delo z negospodarskim in neprofitnim sektorjem v lokalnem in regionalnem okolju – Študentski inovativni projekti za družbeno korist 2016–2020«.

**Program sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.**

*"Edina človeška lastnost, ki nam vliva upanje in daje tolažbo, je vztrajnost, saj po prizadevnem delu vztrajnost vedno rodi svoje sadove."*

*Charles Dickens*

## **ZAHVALA**

Posebno zahvalo namenjamo vsem anketirancem, ki so si vzeli čas in izpolnili anketo, kot tudi odgovarjali na zastavljena vprašanja.

Prav tako se zahvaljujemo Evropskemu socialnemu skladu, Ministrstvu za izobraževanje, znanost in šport (MIZŠ) in Javnemu štipendijskemu, razvojnemu, invalidskemu in preživninskemu skladu Republike Slovenije, da so omogočili sofinanciranje tega projekta, s pomočjo katerega smo pridobili nova, tako teoretična, kot tudi praktična strokovna znanja.

Ne nazadnje iskrena hvala vsem in vsakomur, ki so na kakršen koli način doprinesli z informacijami, da smo lahko projekt izpeljali do cilja na točno takšen način, kot je bilo na samem začetku predvideno.

## POVZETEK

Distribucija zavarovalnih produktov (d.z.p.) na trgu je v gospodarsko razvitem svetu pomemben dejavnik in zavarovalništvo kot dejavnost brez dobro organizirane distribucije preko zavarovalnih zastopnikov in posrednikov ter drugih dejavnikov ne more učinkovito funkcionirati. Z vidika etike je bistvenega značaja odgovornost zavarovalnega distributerja do zavarovalcev. Za posredovanje zavarovalnih produktov je brez dvoma bistvenega pomena visoka stopnja profesionalne integritete in posedovanje strokovnega znanja. Zaradi visoke stopnje skoncentriranosti zavarovalništva na trgu in medsebojne konkurence nosilcev zavarovalne dejavnosti, se danes vrši pritisk zlasti na etično ponašanje distributerjev. Prav tako je bistvenega pomena zaupno razmerje med distributerjem in zavarovalcem. Posebnost, na katero je treba posebej opozoriti, je ustvarjanje zaupanja pri zavarovalcih do zavarovalnice, ki je glavni nosilec zavarovalne dejavnosti. Zato zastavljen projekt zajema obravnavo vrzeli znanja v poznavanju pojmov d.z.p., predvsem z vidika najšibkejših členov družbe - zavarovalcev, pri tem pa se osredotoča na nekatera aktualnejša vprašanja. Raziskali smo, kakšno je poznavanje razmer v zavarovalništvu, ki se vsakodnevno pojavljajo v d.z.p. pri zavarovalcih in kakšne so prednosti ter slabosti le-teh. Poudarek je na poznavanju pojmov d.z.p. v korist družbe. Prav tako smo poskušali odgovoriti na vprašanje: Kako lahko poznavanje distribucije zavarovalnih produktov koristi posamezniku, ko se odloči za sklenitev posameznega zavarovalnega produkta. V sklopu tega smo raziskali različne možnosti in sodelujoči študentje so ob podpori pedagoške mentorice in strokovne mentorice sami pripravili spletni priročnik pasti, ki se pojavljajo v distribuciji zavarovalnih produktov. Osnovo za pripravo spletnega priročnika je predstavljal anketni vprašalnik, s pomočjo katerega so študentje empirično preverili poznavanje pojmov d.z.p. Glavni anketiranci so zavarovalci in člani inštituta. Spletni priročnik, ki so ga pripravili študentje, je dostopen na strežniku PF UM in IZOP. Zavzeta mnenja in ocene ob posameznih vprašanjih distribucije zavarovalnih produktov predstavljajo stališča študentov, ki so sodelovali v projektu, in ne pomenijo tudi stališča PF MB in IZOP.

**Ključne besede:** distribucija zavarovalnih produktov, zavarovalni zastopnik, zavarovalni posrednik, analiza pasti, zavarovalec

## KAZALO VSEBINE

<b>1 UVOD</b> .....	<b>8</b>
1.1 Opredelitev problema .....	8
1.2 Namen in cilji spletnega priročnika .....	8
1.3 Pričakovani rezultati projekta za družbeno in lokalno okolje ter širšo lokalno skupnost	10
1.4 Potencial nadaljnjega izvajanja projekta .....	11
1.5 Pričakovani rezultati projekta k zagotavljanju enakih možnosti prikrajšanih skupin .....	12
1.6 Predpostavke in omejitve spletnega priročnika .....	12
1.7 Metode raziskovanja spletnega priročnika .....	13
<b>I TEORETIČNI DEL</b> .....	<b>15</b>
<b>2 OSNOVNI POJMI S PODROČJA DISTRIBUCIJE ZAVAROVALNIH PRODUKTOV</b> .....	<b>15</b>
<b>3 RAZLIČNA INTERPRETACIJA POJMOV IZ DISTRIBUCIJE ZAVAROVALNIH PRODUKTOV</b> .....	<b>24</b>
3.1 Zavarovalništvo .....	24
3.2 Zavarovalne storitve .....	25
3.3 Zavarovalni zastopnik in zavarovalni posrednik .....	25
3.4 Zdravstveno zavarovanje .....	26
<b>4 PRAVO IN ZAVAROVALNIŠTVO OZIROMA ZAVAROVALNO PRAVO</b> .....	<b>28</b>
4.1 Problematika, ki se pojavlja na področju zavarovalnega prava .....	28
<b>5 POJMOVANJE NEMŠKE IN SLOVENSKE NORMATIVNE STRUKTURE ZAVAROVALNEGA PRAVA</b> .....	<b>29</b>
5.1 Posebnost slovenske zavarovalne pogodbe – 937. člen OZ .....	30
<b>6 NOVE SPLETNE METODE PRIDOBIVANJA INFORMACIJ IN NJIHOV VPLIV NA VSAKODNEVNO UPORABO PRI POSAMEZNIKIH</b> .....	<b>31</b>
<b>7 VRSTE ODGOVORNOSTI, KI SLEDIJO PRI OBJAVAH INFORMACIJ NA INTERNETU</b> .....	<b>33</b>
<b>8 JAVNO POZNAVANJE ZAKONODAJE S PODROČJA INFORMACIJ JAVNEGA ZNAČAJA IN VARSTVA OSEBNIH PODATKOV</b> .....	<b>34</b>
<b>9 SPLOŠNO O SPLETNIH PRIROČNIKI</b> .....	<b>34</b>
9.1 Osnovna navodila, ki vodijo do nastanka kvalitetnega spletnega priročnika .....	35
9.2. Vpliv spletnih priročnikov na posameznike, okolico ter družbo .....	35
9.3 Dejstva o spletnih straneh, ki že imajo objavljene spletne priročnike .....	36
<b>II EMPIRIČNI DEL</b> .....	<b>39</b>
<b>10 EMPIRIČNA PREVERITEV ANKETNEGA VPRAŠALNIKA</b> .....	<b>39</b>
10.1 Kvantitativna in kvalitativna analiza anketnih vprašalnikov .....	40
10.1.1 Demografska vprašanja .....	40

10.1.2 Distribucija zavarovanj.....	42
10.1.3 Splošno .....	56
10.2 Povzetek ugotovitev 10. poglavja.....	69
<b>III SKLEPNI DEL.....</b>	<b>71</b>
11.1 Povzetek teoretičnih ugotovitev .....	71
11.2 Povzetek spoznanj študentov.....	72
11.3 Priporočila za management .....	74
11.4 Priporočila za prihodnje raziskave .....	75
<b>LITERATURA IN VIRI .....</b>	<b>76</b>

## KAZALO TABEL

Tabela 1: spol anketirancev.....	40
Tabela 2: starost anketirancev .....	40
Tabela 3: stopnja izobrazbe anketirancev.....	41
Tabela 4: zaposlitveni status anketirancev.....	42
Tabela 5: Ali poznate razliko med zavarovalnim zastopnikom in zavarovalnim posrednikom? .....	42
Tabela 6: Ali imate stalnega zavarovalnega zastopnika? .....	43
Tabela 7: Je vaš zavarovalni zastopnik iz kroga vaših znancev?.....	43
Tabela 8: Ali sklepate zavarovanja na lastno pobudo? .....	44
Tabela 9: Ali menite da zavarovalni zastopniki dovolj varujejo vaše interese? .....	44
Tabela 10: Ali v Sloveniji deluje več kot 100 zavarovalnic? .....	45
Tabela 11: Ali v Sloveniji delujejo zavarovalnice, ki nimajo sedeža v Republiki Sloveniji?.....	45
Tabela 12: So zavarovalnice enako prijazne ob likvidaciji (prijavi) škod kot pri sklepanju zavarovanj? .....	46
Tabela 13: Ali ločite med tem, kakšna je temeljna naloga zavarovalnice in kakšna je temeljna naloga pozavarovalnice?.....	46
Tabela 14: Ste se pripravljene zavarovati pri zavarovalnici iz EU, ki nima sedeža ali podružnice v Sloveniji?.....	47
Tabela 15: Ali menite, da pošilja ponudbo za zavarovanje zavarovalnica zavarovalcu?.....	48
Tabela 16: Ali poznate razliko med zavarovalnino in odškodnino? .....	48
Tabela 17: Ali znate razložiti razliko med premoženjskimi zavarovanji in življenjskimi zavarovanji? ...	49
Tabela 18: Imate sklenjeno življenjsko zavarovanje?.....	49
Tabela 19: Ali veste, kaj so splošni zavarovalni pogoji? .....	50
Tabela 20: V kolikor imate sklenjeno življenjsko zavarovanje, ali ste dobili splošne zavarovalne pogoje ob podpisu ponudbe od zavarovalnega zastopnika?.....	50
Tabela 21: Ste sploh kdaj prebrali splošne zavarovalne pogoje, ki ste jih prejeli od zavarovalnice – zavarovalnega zastopnika?.....	51
Tabela 22: Kadar sklepate zavarovanja, ali imate občutek, da vam zavarovalni zastopnik dovolj pojasni vsa zavarovalna kritja, zlasti pa izključitve oziroma – kaj je in kaj ni zavarovano? .....	51
Tabela 23: Ali znate prebrati zavarovalno polico? .....	52
Tabela 24: Ali je zavarovalna polica tudi zavarovalna pogodba? .....	52

Tabela 25: Ali ste na splošno zadovoljni z zavarovalnimi storitvami in možnostjo zavarovanja v Sloveniji?.....	53
Tabela 26: V kolikor niste plačali pravočasno premije za zavarovanje, ali vas zavarovalnice tožijo? ...	53
Tabela 27: Ali ste kdaj prebrali kakšno literaturo oziroma članek o zavarovalništvu? .....	54
Tabela 28: Ali veste kakšno vlogo ima Agencija za zavarovalni nadzor?.....	54
Tabela 29: Ali veste, da v Mariboru obstaja posebni inštitut, ki daje pomoč zavarovalcem in zavarovancem pri nastanku težjih primerov? .....	55
Tabela 30: Ko se v medijih pojavljajo določeni zapisi o zavarovalništvu, ali to z zanimanjem preberete?.....	55
Tabela 31: Zavarovalništvo ima tako v Sloveniji kot tudi v tujini negativen prizvok. Kdo oziroma kaj je po vašem mnenju največji krivec, da je temu tako? .....	57
Tabela 32: Reševanje nastanka škode.....	58
Tabela 33: Kateri dejavnik, izmed spodaj naštetih je za vas najpomembnejši in odločilno vpliva na dejstvo, katero zavarovalnico boste izbrali za sklenitev zavarovalne pogodbe? .....	58
Tabela 34: Splošno mnenje o zavarovalništvu je dobro.....	59
Tabela 35: Vaše poznavanje zavarovalništva je dobro.....	60
Tabela 36: Zavarovalništvo v vašem življenju igra pomembno vlogo. ....	60
Tabela 37: Javnost je seznanjena, katera zavarovanja spadajo med obvezna in katera zavarovanja spadajo med prostovoljna zavarovanja.....	61
Tabela 38: Vsa premoženjska zavarovanja so obvezna.....	62
Tabela 39: dopolnilno zdravstveno zavarovanje ima enak pomen kot dodatno zdravstveno zavarovanje. ....	63
Tabela 40: Višina premije, ki jo plačujemo za določeno zavarovanje je v linearnem sorazmerju z rizikom škode.....	63
Tabela 41: zavarovalec in zavarovanec sta vedno različni osebi.....	64
Tabela 42: Zavarovalnica sama določa rok plačila premije sklenjenega zavarovanja.....	65
Tabela 43: Počutite se varneje, če imate zavarovan dom, stanovanje. ....	65
Tabela 44: Počutite se varneje, če imate sklenjeno nezgodno zavarovanje. ....	66
Tabela 45: Počutite se varneje, če imate sklenjeno riziko življenjsko zavarovanje – za primer kakršne smrti. ....	66
Tabela 46: Katera zavarovanja izmed spodaj naštetih imate sklenjena?.....	67

## 1 UVOD

### 1.1 Opredelitev problema

Distribucija zavarovalnih produktov je zelo pomembna in v osnovi plemenita dejavnost, ker je namenjena nudenju pomoči posameznikom in raznim družbenim asociacijam kot so gospodarske družbe, zavodi, društva in podobno. Bistveni del zavarovalne dejavnosti nasploh pa je, da zavarovalni distributerji delujejo v interesu družbe, kajti vsako zavarovanje, ki je sklenjeno, ima določene posledice tudi na družbeno okolje. Kot je to zapisal Dvorkin<sup>1</sup> – zavarovalna premija je določena oblika davka na oltar družbene skupnosti. Če distributer uspe skleniti zavarovalno pogodbo z zavarovalcem na kateremkoli področju, je prispeval k temu, da imata družbeno okolje in skupnost manj skrbi za tega posameznika. Ker pa je nekaterim distributerjem zavarovalnih produktov še vedno v interesu prodati čim večje število zavarovalnih produktov, prihaja v realnosti do anomalij in vrzeli pri poznavanju vprašanj v d.z.p. pri tem pa so oškodovani zavarovalci kot potrošniki, najšibkejši člen družbe.

Projektna skupina je v okviru projekta raziskovala razloge, zakaj prihaja do teh anomalij in na drugi strani iskala potencialne pridobitve, rešitve, ki jih je informatizacija prinesla ter pridobila informacije o tem, kako objava in priprava spletnega priročnika z navedenimi pastmi v d.z.p. izboljša ozaveščenost zavarovalcev na eni strani, ter približa vrzeli distributerjem zavarovalnih produktov na drugi. Omenjeno raziskavo je projektna skupina z interdisciplinarnim sodelovanjem nadgradila v ta spletni priročnik, ki je javno dostopen na spletu, najprej v slovenskem jeziku, kasneje pa se bo v okvirju finančnih možnosti prevedel še v angleški, kot tudi nemški jezik.

### 1.2 Namen in cilji spletnega priročnika

Pri dosegu namena projekta smo sodelovali z Inštitutom za zavarovalništvo in pravo v Mariboru - IZOP. Inštitut je tekom svojega delovanja ustvaril bogato zgodovino, kar se odraža v članski strukturi, ki je sestavljena iz priznanih pravnikov, ekonomistov, direktorjev, aktuarjev, zavarovalnih distributerjev ter ostalih strokovnjakov, tako lokalnega, kot tudi mednarodnega območja. Na podlagi tega, nam je sodelovanje z njimi omogočalo dostop do mnenj, stališč, kakor tudi znanja najbolj priznanih strokovnjakov, ki smo jih uporabili skupaj z naključno izbranimi zavarovalci iz lokalnega območja, kot ciljni populaciji anketne

---

<sup>1</sup> Dvorkin, R., Objektivnost i istina – bolje bi bilo da verujete (prevedeno z angleščine), *Nova srpska politička misao*, NSPM, 2006. Vol X, 1-4. str. 289-339. (Prevod teksta Ronalda Dvorkina, 'Objectivity and Truth – You'd Better Believe It', *Philosophy and Public Affairs*, 25, No 2 (Spring 1996).



raziskave. Prav tako smo s člani IZOP izvedli okroglo mizo, različne delavnice in predavanja, ki so bila izvedena z namenom seznanitve s problematiko poznavanja vprašanj distribucije zavarovalnih produktov in iskanju potencialnih rešitev zadevne tematike. Omenjene aktivnosti smo izvajali na sedežu inštituta, na Trgu svobode 3, v Mariboru<sup>2</sup>.

Za pridobitev širšega praktičnega vpogleda v pojmovanje distribucije zavarovalnih produktov smo sodelovali z ustanoviteljem Inštituta za zavarovalništvo in pravo v Mariboru, zaslužnim prof. Univerze v Mariboru, dr. sc. Šime Ivanjkom, ki nam je omogočil, da smo se za potrebe priprave spletnega priročnika seznanili z najrazličnejšimi pomanjkljivostmi, ki se pojavljajo v praksi. S svojimi izkušnjami nam je bil tudi v pomoč pri ugotavljanju potreb strank po poznavanju tovrstne problematike.

Projektna skupina je analizirala obstoječo teoretično podlago na nacionalni in evropski ravni, opredelila temeljne pojme in se seznanila s praktičnimi vprašanji zadevnega področja tudi s primerjalno zavarovalno ureditvijo v preostalih evropskih državah. Med samim izvajanjem projekta so študentje sami predhodno preučili temeljno uvodno gradivo *ABC zavarovalništva*<sup>3</sup> in na podlagi tega sami raziskali temeljne strokovne pojme in vsebino zavarovalnih razmerij.

Ker projekt prinaša interdisciplinarno povezovanje, so študentje različnih področij lahko diskutirali o nadaljnjih možnostih vpletanja informatizacije v vsakodnevno delovanje in s tem prispevali k večji ozaveščenosti pojmov, ki se uporabljajo v d.z.p., na podlagi katerih bi lahko posamezniki lažje uveljavljali določene pravice iz naslova zavarovanj. Prav tako je bil v tem okviru analiziran vpliv nepoznavanja vprašanj d.z.p. na same zavarovalce. Pripravljeno gradivo je v pomoč nadaljnjim generacijam študentov, profesorjem, zavarovalnim distributerjem, kot tudi širši javnosti, izdelek pa lahko služi tudi kot osnova pri izdelavi tiskanega priročnika.

---

<sup>2</sup> Vse omenjene aktivnosti IZOP-a in strokovne objave na njegovi spletni strani [www.zavarovanje-osiguranje.eu](http://www.zavarovanje-osiguranje.eu) so bile opravljene kot priprave na spremembe na področju distribucije zavarovalnih produktov, ki jih uvaja obnovljena Direktiva o zavarovalnem posredovanju, sprejeta leta 2016 (Direktiva (EU) 2016/97 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. januarja 2016 o distribuciji zavarovalnih produktov (prenovitev) Besedilo velja za EGP: *OJ L 26, 2.2.2016, p. 19–59*).

<sup>3</sup> Ivanjko, Š., Ivanjko, S., Ivanjko, L. in Ihanec, K. *ABC zavarovalništva*, Založba Kapital, Maribor, 1999.

### **1.3 Pričakovani rezultati projekta za družbeno in lokalno okolje ter širšo lokalno skupnost**

Namen projekta je bil analizirati poznavanje d.z.p. z namenom, da se pasti, ki se sedaj pojavljajo zaradi nepoznavanja te problematike, zmanjšajo, če že ne izničijo. Z uporabo spletnega priročnika se bo vzpostavila osnova, ki bo zagotavljala hitrejšo in enostavnejšo ter brezplačno pridobivanje informacij med zavarovalci in zavarovalnimi distributerji, ki lahko že v prvi fazi zagotovi kvalitetne informacije o možnostih reševanja konkretne zadeve. V projekt smo vključili socialno šibke posameznike. Na podlagi tega smo jim omogočili, da pridobijo vse potrebne informacije kar preko spleta. S projektom smo želeli analizirati prednosti in slabosti poznavanja d.z.p., po drugi strani pa smo izdelali študijo za vzpostavitev spletnega priročnika za lažje pridobivanje informacij. Na podlagi rezultatov se bo na lokalnem/regionalnem nivoju pripomoglo k napredku v družbenem smislu in razumevanju d.z.p. ter podalo odgovore na možnosti izboljšanja na področju stanja pasti v d.z.p. Študija je temelj za dejavnosti v smeri širjenja aktivnosti in dejavnosti na PF Univerze v Mariboru.

Napredek pri pravočasnem pridobivanju informacij pomembno vpliva na dvig kakovosti življenja, povečanje števila delovnih mest, izboljšanje inovativnosti in konkurenčnosti gospodarstva ter enakomeren regionalni razvoj. Zaradi omenjenih pozitivnih učinkov je pomembno, da možnosti družbenega vpliva upoštevamo tudi na področju tako prava, kot tudi poslovnih ved. S pomočjo spletnega priročnika je tako mogoče zmanjšati pasti, ki se pojavljajo v sklopu pojmov distribucije zavarovalnih produktov. Na tak način se državljanom, kot tudi tistim najšibkejšim v družbi, približajo informacije in omogoči preprostejši in bolj ljudski način pridobivanja podatkov. Rezultat projekta bo služil kot podlaga za nadaljnje projekte, ki bodo služili kot okolje, v katerega se bodo lahko vključevali študentje PF, EPF, FS LJ, MF, FKKT idr. Po eni strani tak spletni priročnik predstavlja virtualni stik posameznika, zavarovalca, študenta oziroma širše javnosti s pastmi v distribuciji zavarovalnih produktov, po drugi strani pa možnost, da se bo tem pastem v distribuciji zavarovalnih produktov izognil. Prav tako spletni priročnik predstavlja okolje, v katerem bodo lahko študentje predlagali dograjevanje in izboljševanje spletnega priročnika, v spletni priročnik, ki ga bodo lahko koristili praktično vsi brezplačno. Z rezultatom študije bo lahko pripravljena tudi tiskana verzija priročnika. Tako bo še naprej nujno zagotavljanje interdisciplinarnosti in tesnega sodelovanja stroke in lokalne javnosti.

Koristnost izvedene raziskave oziroma projekta vidimo predvsem tudi v tem, da se je skupina študentov preko literature in razgovorov s pedagoško mentorico in strokovno sodelavko ter sodelavci IZOP, seznanila z aktualno problematiko distribucije zavarovalnih produktov in s pričakovanimi spremembami, ki jih prinaša nova direktiva o zavarovalnem posredovanju, ki je bila sprejeta leta 2016. Ocena študentov glede koristi poznavanja navedene problematike je razvidna iz izjav v sklepnem delu spletnega priročnika. Študentje so svoja mnenja podali na okrogli mizi, ki je bila izvedena na sedežu IZOP, 5. septembra 2018. Okroglo mizo je vodil ustanovitelj IZOP, prof. dr. Šime Ivanjko.

Študenti so v sklopu tega projekta prav tako v razgovorih z zavarovalci spoznali, kako zavarovalci razmišljajo o zavarovalništvu. Zapisi študentov in komentarji so pisno dokumentirani in so koristni za daljne raziskave.

Na predlog IZOP je skupina študentov izrazila željo, da bi v bodoče nadaljevala z PF MB in IZOP pri izvajanju aktualnih raziskav, na področju ugotavljanja pozitivnih in negativnih pojavov, v razmerju med zavarovalci in zavarovalnicami. Nekateri študentje so izrazili željo, da svoje poklicno delo usmerijo na področje zavarovalništva, kar bo nedvomno prispevek strokovnemu in znanstvenemu razvoju zavarovalništva v bodoče. Razen ugotovljenih dejstev, ki so podrobneje predstavljena v spletnem priročniku, je nedvomno potrebno opozoriti tudi na dejstvo, da je 100 zavarovancev na podlagi opravljenih razgovorov, tudi seznanjeni s koristnimi informacijami, ki so jim jih študentje posredovali.

#### **1.4 Potencial nadaljnega izvajanja projekta**

Področje distribucije zavarovalnih produktov predstavlja aktualno tematiko, ki je tudi v primerljivih državah v fazi pospešenega raziskovanja in obravnave. Zastavljen projekt tako ne predstavlja obravnavanja že znanih vprašanj, temveč je mogoče pričakovati, da se na podlagi interdisciplinarnega pristopa identificira tudi nove pasti, kot tudi probleme v sklopu te tematike. Tako so rezultati izvedenega projekta smernice za nadaljnjo diskusijo in izhodišče za pristojne organe, da uredijo morebitna še nerešena vprašanja oz. pridobijo idejo za novo vpeljavo informatizacije zavarovalnega sistema, ki bi posamezniku približal reševanje d.z.p., hkrati pa dodal viden prispevek k ekonomičnosti poznavanja d.z.p. Prav tako je zaključno poročilo v pomoč partnerski organizaciji pri njihovem delovanju, pripravljen spletni priročnik pa predstavlja osnovo, katero bo mogoče v prihodnosti še dopolnjevati in izboljševati.

## 1.5 Pričakovani rezultati projekta k zagotavljanju enakih možnosti prikrajšanih skupin

Pri izvajanju projekta smo bili zavezani k spoštovanju Kodeksa profesionalne etike Univerze v Mariboru in tudi Pravne fakultete; v tem smislu smo v vseh postopkih izbire projektne skupine ter pri izvajanju projektnih aktivnosti zagotovili spoštovanje načela enakih možnosti ter načel poštenja, objektivnosti, integritete, ter tudi varovanja osebnih podatkov v skladu z Uredbo 2016/679 (GDPR).<sup>4</sup>

Projekt prispeva tudi k zagotavljanju enakih možnosti prikrajšanih skupin v širši družbi. Posamezniki nimajo ustreznega znanja, ki bi ga lahko uporabili takrat, ko se soočijo s problemi, ki se nanašajo na distribucijo zavarovalnih produktov. Tako so odvisni od plačljivih storitev, ki jih praviloma nudijo svetovalne pisarne. Spletno informiranje postaja vedno bolj pomembno tudi v sklopu distribucije zavarovalnih produktov. Z vzpostavitvijo spletnega priročnika smo poenostavili dostop do ustreznih informacij in ustvarili enake možnosti pridobivanja le-teh za posameznika. Prikrajšane družbene skupine smo vključili v izpolnjevanje anketnega vprašalnika, s čimer smo se približali temeljnemu vprašanju, ki se pojavlja v sklopu distribucije zavarovalnih produktov.

## 1.6 Predpostavke in omejitve spletnega priročnika

V nadaljevanju navajamo predpostavke, na katerih temelji naš spletni priročnik in omejitve, s katerimi smo se srečali ob njegovem snovanju.

### Predpostavke

Spletni priročnik temelji na: (i) predpostavki ekonomske racionalnosti, (ii) predpostavki ceterius paribus<sup>5</sup> in (iii) predpostavkah na področju zavarovalništva, prava, zavarovanih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov.

V teoretičnem delu spletnega priročnika smo predpostavljali, da bo v prihodnosti razvoj teorije in prakse zavarovalništva, prava, zavarovalnih zastopnikov in posrednikov potekal po do sedaj načrtanih usmeritvah. Prav tako smo predpostavljali, da so napredni posamezniki, kot

---

<sup>4</sup> Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (Besedilo velja za EGP): *OJ L 119, 4.5.2016, p. 1–88*.

<sup>5</sup> Uporaba te predpostavke nam omogoča, da se pri preučevanju nekega problema osredotočamo na sam pojav, ne pa na vzporedne vplive, ki so lahko tudi prisotni, niso pa predmet proučevanja v našem primeru.

tudi družbe, odprti za novo znanje, kot je zavarovalništvo in da se bo v slovenski javnosti, kot tudi podjetjih, v naslednjih letih povečeval obseg in pristop k njegovi obravnavi.

## Omejitve

Kot vsaka raziskava, ima tudi naša nekatere omejitve, ki smo jih morali upoštevati pri presoji rezultatov in posploševanju teh rezultatov na proučevano populacijo.

Omejitve pri našem snovanju spletnega priročnika so naslednje:

1. Literatura – tako strokovne kot znanstvene, ki bi celovito in sistematično na podlagi raziskav proučevala distribucijo zavarovalnih produktov, kot tudi zavarovalno pravo po nam dostopnih virih ni, literatura s področja delovanja zavarovalnih zastopnikov kot tudi zavarovalnih posrednikov pa je omejena.
2. Zaradi obsežnosti spleta pogojev za zagotovitev objektivnega prikaza vprašanj v zavarovalništvu, smo morali prikaz le-teh omejiti na vidike, konsistentne za navedeni predmet raziskovanja.
3. Pasti v zavarovalništvu obravnavamo z več vidikov, ki pa jih vseh žal nismo mogli zajeti v spletni priročnik.
4. Med omejitve lahko štejemo uporabo statističnih metod, ki predpostavljajo linearne povezave.
5. V vzorec so bili vključeni člani Inštituta za zavarovalništvo in pravo Maribor in posamezniki s štajerskega konca Slovenije. Z vzorcem smo pridobili temeljne podatke za izvedbo empirične analize.
6. Med pomembne omejitve prištevamo tudi zbiranje podatkov. Izvedli smo kombinacijo elektronskega in pisnega zbiranja podatkov na osnovi dokumentiranih razgovorov izvajalcev ankete na terenu z zavarovalci – potrošniki.
7. Ne nazadnje je omejitev povezana tudi s trenutno gospodarsko situacijo, ki je tako dodatno vplivala na rezultate raziskave.

### 1.7 Metode raziskovanja spletnega priročnika

#### Metode raziskovanja, uporabljene v teoretičnem delu našega spletnega priročnika

Spletni priročnik je zasnovan na uporabi različnih kvalitativnih metod (prvi del, teoretični del spletnega priročnika (teorija je povzeta iz slovenske in tuje literature, virov) in kvantitativnih

metod (drugi del, empirični del spletnega priročnika)). Raziskovanje našega problema skozi celotni spletni priročnik zahteva kompatibilno dopolnjevanje deskriptivnega in analitičnega pristopa k raziskovanju.

Teoretični del spletnega priročnika je namenjen analizi temeljnih pojmov. Zaradi velike kompleksnosti področja temelji raziskovalno delo na uporabi več znanstvenih metod raziskovanja. V okviru deskriptivnega pristopa smo uporabili naslednje metode:

1. Metodo deskripcije → Uporabili smo jo pri predstavitvi teoretičnih izhodišč in za opisovanje ključnih dejstev. Teoretična izhodišča ključnih vsebinskih sklopov spletnega priročnika smo opredelili z metodo analize.
2. Metodo komparacije → S pomočjo te metode smo v okviru raziskovalnega dela povzemali spoznanja drugih avtorjev v povezavi z izbranim raziskovalnim problemom.
3. Metodo kompilacije → S pomočjo te metode smo primerjali dejstva, pojave in procese posameznih vsebinskih sklopov.

Prav tako je smiselno omeniti tudi metodo spoznavnega procesa → S pomočjo te metode smo zbirali dejstva, informacije, podatke, definicije itd. Je splošna metoda našega znanstveno raziskovalnega dela.

### **Metode raziskovanja, uporabljene v empiričnem delu našega spletnega priročnika**

Ključni temelj raziskovanja so predstavljale statistične metode, s pomočjo katerih smo zbirali in analizirali podatke, zbrane v terenski raziskavi.

V okviru glavne empirične raziskave smo: (i) zbirali podatke z elektronskim in pisnim spraševanjem na opredeljenem vzorcu in (ii) analizirali podatke s pomočjo programov: (i) SPSS 21.0 in (ii) programom Excel 2010 (osnovne analize). Glavna empirična raziskava je temeljila na merjenju v določenem časovnem intervalu in je bila presečna študija. Prav tako je temeljila na izdelanem merskem instrumentu, kar pomeni, da so bile metode zbiranja in obdelave podatkov vodilo raziskave.



## I TEORETIČNI DEL

### 2 OSNOVNI POJMI S PODROČJA DISTRIBUCIJE ZAVAROVALNIH PRODUKTOV<sup>6</sup>

V skladu s slovarjem Merriam-Webster pomeni izraz »terminologija« tehnične izraze ali besede, ki se uporabljajo v katerem koli poslu, umetnosti, znanosti ali podobno; drugi pomen pa je nomenklatura v določeni veji znanja<sup>7</sup>. Besede so sredstvo, s katerimi so ideje prenesene iz uma govorca ali pisatelja v misli poslušalca ali bralca. Pravniki so usposobljeni za to, da naredijo natančne razlike glede dejstev ter uporabljajo besede in fraze s preciznostjo in natančnostjo. Prav tako se zavedajo, da sta socialni in gospodarski razvoj pred evolucijo prava in da šele potem sledi pravni razvoj ter pojasnjuje in standardizira pravne pojme in definicije besed in besednih zvez, ki vzpostavljajo zakonske pravice in dolžnosti ter olajšujejo izvrševanje sodnega varstva. Francoski diplomat Talleyrand je nekoč opozoril, da naj bi besede uporabili za prikrivanje svojih najglobljih misli ali vsaj za zmedo tistih z nasprotujočimi interesi glede tega, kaj so mislili v resnici. Medtem ko ta teza ni neznana članom pravnega poklica, zlasti obrambnim odvetnikom ali drugim svetovalcem, pravniki običajno uporabljajo pravne izraze za čim bolj jasno posredovanje svojih idej poslušalcu ali bralcu. Ena glavnih težav pri pojasnjevanju in standardizaciji pravne terminologije je, da vse osebe, in morda pravniki celo nekoliko bolj kot drugi, razmišljajo v smislu besednih simbolov, na katere so navajeni.<sup>8</sup>

Pri zavarovalnih izrazih pa je razlika še večja – za javnost namreč zavarovalni izrazi pogosto nimajo tako natančnega pomena, kot ga imajo za tiste, ki so bolj vključeni v zavarovalništvo (zaposleni itd.).<sup>9</sup> Zaradi tega prihaja v javnosti do zmede in neznanja, ki ga mediji in zavarovalni posredniki oz. zastopniki še bolj poglobijo, če sami ne poznajo pravih izrazov. V nadaljevanju so zato predstavljeni po abecednem redu najpogostejši in najpomembnejši strokovni zavarovalni izrazi, povzeti po Slovarju zavarovalnih izrazov Slovenskega zavarovalnega združenja. Le s poznavanjem pravega izrazoslovja bo zavarovanec namreč lahko točno vedel, kaj in s kom sklepa posle ter kakšne bodo posledice sklenjenega

<sup>6</sup> Pojmi so povzeti po Slovarju zavarovalnih izrazov Slovenskega zavarovalnega združenja (dostopno na: <https://www.zav-zdruzenje.si/sredisce-informacij/slovar-zavarovalnih-izrazov/?slovar=z>).

<sup>7</sup> Povzeto po slovarju Merriam-Webster, dostopno na: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/terminology>.

<sup>8</sup> Povzeto po: Ladru A. Jensen; T. Harvey Hedgepeth; F. R. Olmstead, Report of Part of Committee on Classification and Terminology, 4 Bus. Law. 226 (1947).

<sup>9</sup> Arvid L. Mortensen, Insurance, 13 Ind. L. Rev. 279 (1980).

zavarovanja in na podlagi tega se bo lahko pravilno ter razumno odločil za sklenitev zavarovanja.

### **Agencija za zavarovalni nadzor**

Pravna oseba, ki je po Zakonu o zavarovalništvu zadolžena za izvajanje nadzora nad delovanjem zavarovalnic, zavarovalno zastopniških družb, zavarovalno posredniških družb, nad zavarovalnimi zastopniki in zavarovalnimi posredniki. Agencija je pristojna tudi za nadzor nad pravnimi osebami, povezanimi z zavarovalnico, če je to potrebno zaradi nadzora nad poslovanjem zavarovalnic, in za dodaten nadzor nad zavarovalnico v zavarovalniški skupini ter zavarovalnim in mešanim zavarovalnim holdingom.

### **Aktuar**

Aktuar je matematik, ki se ukvarja z verjetnostmi in obvladovanjem tveganj, slonečih na tržnih zakonitostih, ki jih izvajajo zavarovalnice in druge finančne ustanove. Rešuje finančne probleme in s svojim delom ter svetovanjem omogoča ustrezne finančne odločitve v zavarovalništvu in bančništvu.<sup>10</sup>

### **Dejanska vrednost**

Nova vrednost stvari (npr. objekta ali opreme), zmanjšana zaradi obrabe, starosti, ekonomske in tehnične zastarelosti (glej tudi amortizacija).

### **Dejanske škode**

Znesek škod, ki bremenijo posamezno obračunsko obdobje. Vključene so vse izplačane škode v obračunskem obdobju skupaj s spremembo škodnih rezervacij v obračunskem obdobju.

### **Dodatno zavarovanje**

Zavarovanje, ki ga ni mogoče skleniti samostojno, temveč je lahko sklenjeno le kot dodatek nekemu (natančno določenemu) drugemu zavarovanju.

### **Dopolnilno zdravstveno zavarovanje**

Prostovoljna oblika zdravstvenega zavarovanja, ki krije razliko ali del razlike med celotnimi stroški zdravstvenih storitev in stroški zdravstvenih storitev, ki so določeni v okviru obveznega socialnega zdravstvenega zavarovanja.

---

<sup>10</sup> Povzeto po: [https://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi\\_poklicev/opis\\_poklica?Kljuc=250&Filter=](https://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi_poklicev/opis_poklica?Kljuc=250&Filter=)



## **Dvojno zavarovanje**

Če seštevek zavarovalnih vsot presega vrednost zavarovane stvari (dvojno zavarovanje), vendar zavarovalec pri tem ni ravnal nepošteno, so vsa ta zavarovanja veljavna in ima vsaka zavarovalnica pravico do dogovorjene premije za zavarovalno dobo, ki je v teku, zavarovanec pa pravico zahtevati od vsake posamezne zavarovalnice zavarovalnino po z njo sklenjeni pogodbi, toda skupaj ne več kot znaša škoda.<sup>11</sup>

## **Kasko zavarovanje**

Zavarovanje, kjer je predmet zavarovanja vozilo in ki krije škodo na vozilu ali izgubo le-tega. Vozilo je lahko kopensko ali tirno, plovilo ali zrakoplov. Glede na predmet zavarovanja tudi Zakon o zavarovalništvu deli kasko zavarovanja na štiri zavarovalne vrste, pri čemer samega pojma kasko ne uporablja.

## **Kosmata premija**

Cena, ki jo zavarovalnica zaračuna zavarovalcu za zavarovalno kritje in predstavlja prihodek zavarovalnice.

## **Likvidacija škode**

Izvršitev osnovne obveznosti zavarovalnice iz zavarovalne pogodbe, če so izpolnjeni pogoji za nastanek obveznosti. Sestavljena je iz ugotavljanja nastanka škode, vzroka škode, vzročne zveze med vzrokom in nastalo škodo, višine škode, višine zavarovalnine oziroma odškodnine, pravice zavarovanca do izplačila škode in morebitne regresne pravice. Likvidacija se zaključi z izplačilom zavarovalnine ali odškodnine ali z odklonitvijo izplačila.

## **Likvidator škode**

Oseba, ki je v zavarovalnici zadolžena za likvidacijo škode.

## **Likvidnostno tveganje**

Tveganje, da zavarovalnice in pozavarovalnice ne morejo unovčiti naložb in drugih sredstev, da bi poravnale svoje finančne obveznosti, ko te zapadejo.

## **Nezgoda**

Vsak nenaden, nepredviden, od zavarovančeve volje neodvisen dogodek, ki deluje izključno od zunaj in naglo na zavarovančevo telo ter ima za posledico njegovo smrt, popolno ali delno

---

<sup>11</sup> Povzeto po: Obligacijski zakonik (OZ-NPB3), 958. Člen, dostopno na: <https://zakonodaja.com/zakon/oz/958-clen-veckratno-in-dvojno-zavarovanje>

invalidnost, prehodno nesposobnost za delo, ki zahteva zdravniško pomoč, nastanitev in zdravljenje v bolnišnici ali nastanek stroškov zdravljenja.

### **Obvezno zavarovanje**

Zavarovanje, pri katerem nastane zavarovalno razmerje zaradi kakšnega predpisa, ki izključuje bodisi prosto odločitev zavarovalca ali celo njegovo odločitev samo, in sicer kakor hitro nastane neko predpisano gospodarsko in pravno dejstvo; je lahko deklarativno prisilno zavarovanje ali konstitutivno prisilno zavarovanje; razlikuje se od prostovoljnega zavarovanja.

### **Odškodnina**

Odškodnina je pravni pojem, ki pomeni denarno ali drugo nadomestilo za oškodovanje oziroma nastalo škodo. Najpogosteje se odškodnina izraža v obliki denarnega nadomestila (denarna kompenzacija). Tu je treba opozoriti, da odškodnine ne smemo enačiti z zavarovalnino (npr. iz polic za nezgodno zavarovanje), saj gre pri slednji za že vnaprej dogovorjen znesek, ki oškodovancu pripada v primeru škode, medtem ko se pri odškodnini znesek določa naknadno, torej po tem, ko je škoda že storjena. V osnovi ločimo dve vrsti odškodnin: odškodnina za materialno (premoženjsko) škodo ter odškodnina za nematerialno (nepremoženjsko) škodo.<sup>12</sup>

### **Pozavarovalnica**

Delniška družba, ki je registrirana za opravljanje pozavarovalnih poslov, torej za pozavarovanje.

### **Pozavarovanje**

Pozavarovanje je zavarovanje presežkov iznad stopnje lastnega izravnavanja ene zavarovalnice pri drugi zavarovalnici (Zakon o zavarovalništvu, peti odstavek 2. člena), ki je registrirana za pozavarovanje.

### **Premija**

Znesek, ki ga zavarovalec plača zavarovalnici.

---

<sup>12</sup> Povzeto po: <https://www.e-utrip.si/odskodnina-za-poskodbo/>

## Premoženjsko zavarovanje

Prvič: V širšem pomenu sodijo po Zakonu o zavarovalništvu med premoženjska zavarovanja (oziroma v zavarovalno skupino premoženjskih zavarovanj) vsa zavarovanja iz zavarovalnih vrst od 01 do 18 oziroma vsa neživljenjska zavarovanja, kot sledi:

1. nezgodno zavarovanje,
2. zdravstveno zavarovanje,
3. zavarovanje kopenskih vozil,
4. zavarovanje tirnih vozil,
5. letalsko zavarovanje,
6. zavarovanje plovil,
7. zavarovanje prevoza blaga,
8. zavarovanje požara in elementarnih nesreč,
9. drugo škodno zavarovanje,
10. zavarovanje odgovornosti pri uporabi vozil,
11. zavarovanje odgovornosti pri uporabi zrakoplovov,
12. zavarovanje odgovornosti pri uporabi plovil,
13. splošno zavarovanje odgovornosti,
14. kreditno zavarovanje,
15. kavcijsko zavarovanje,
16. zavarovanje različnih finančnih izgub,
17. zavarovanje stroškov postopka,
18. zavarovanje pomoči.

Drugič: V ožjem pomenu besede opredeljujemo s premoženjskimi zavarovanji zavarovanja, ki krijejo škodo na premoženju, ki ni vozilo. V ožjem pomenu so v tem pojmu tako zajeta le zavarovanja, ki jih Zakon o zavarovalništvu klasificira v zavarovalnih vrstah 08 in 09.

## Rentno zavarovanje

Rentna zavarovanja so ena od možnih oblik življenjskih zavarovanj, s katerimi bodo posamezniki poskrbeli za svoje tretje življenjsko obdobje. Poznamo doživljenjske rente pri katerih upravičenec prejema rento do smrti ter časovne rente pri katerih se renta izplačuje upravičencu le omejeno obdobje. Doživljenjske rente ločimo na odložene doživljenjske rente, pri katerih je začetek izplačevanja rente odložen za določen čas v prihodnosti, ter na rente, katerih izplačila se pričnejo takoj.

## **Splošni zavarovalni pogoji**

Zavarovalni pogoji za določeno vrsto zavarovanja, po katerih je mogoče sklepati samostojna zavarovanja.

## **Večkratno zavarovanje**

Če je kakšna stvar zavarovana pri dveh ali več zavarovalnicah pred isto nevarnostjo, za isti interes in isti čas, tako da seštevek zavarovalnih vsot ne presega njene vrednosti (večkratno zavarovanje), odgovarja vsaka zavarovalnica za popolno izpolnitev obveznosti, nastalih iz pogodbe, ki jo je ona sklenila.<sup>13</sup>

## **Vzajemno zavarovanje**

Pojem, ki se uporablja pri življenjskih zavarovanjih in predstavlja zavarovanje dveh oseb z isto zavarovalno polico.

## **Zavarovalec**

Oseba, ki z zavarovalnico sklene zavarovalno pogodbo. Pogosto sta zavarovalec in zavarovanec ista oseba.

## **Zavarovalna doba**

Z zavarovalno pogodbo je opredeljeno obdobje trajanja zavarovanja.

## **Zavarovalna pogodba**

Pogodba, s katero se zavarovalec zavezuje, da bo zavarovalnici plačal zavarovalno premijo ali prispevek, zavarovalnica pa se zavezuje, da bo, če se zgodi dogodek, ki pomeni zavarovalni primer, izplačala zavarovalnino ali odškodnino ali storila kaj drugega.

## **Zavarovalna polica**

Listina o zavarovalni pogodbi, ki mora vsebovati vse bistvene sestavine zavarovalnega razmerja. Je sestavni del zavarovalne pogodbe. V zavarovalni polici morajo biti zato navedeni vsi podatki, ki omogočajo sklenitev zavarovanja.

## **Zavarovalna vrednost**

Stvarna, objektivna vrednost zavarovanega predmeta (pri zgradbah je to gradbena vrednost, pri opremi nabavna vrednost itd.).

---

<sup>13</sup> Ibid.

## **Zavarovalna vrsta**

Različna zavarovanja, ki so v skladu z Zakonom o zavarovalništvu združena na osnovi glavnih vrst nevarnosti, ki jih krijejo. Zakon o zavarovalništvu kategorizira 24 različnih zavarovalnih vrst.

## **Zavarovalna vsota**

Zgornja meja obveznosti zavarovalnice po posameznem zavarovalnem primeru – najvišji možni znesek zavarovalnine ali odškodnine, ki jo zavarovalnica lahko izplača po posameznem zavarovalnem primeru.

## **Zavarovalni interes**

Predpostavka za veljavnost zavarovanja pri premoženjskem zavarovanju, ki izhaja iz namena tega zavarovanja. Če zavarovanec pri premoženjskem zavarovanju ob nastopu zavarovalnega primera ne bi imel interesa za povrnitev škode, bi bil njegov interes za zavarovanje neupravičen, ves čas špekulativen.

## **Zavarovalni kodeks**

Zbirka pravil, ki naj bi jih zavarovalnice spoštovale pri delu z zavarovalci.

## **Zavarovalni kraj**

Lokacija, ki je navedena v zavarovalni polici in na kateri se nahajajo zavarovalne stvari.

## **Zavarovalni posrednik**

Oseba, ki opravlja posle zavarovalnega posredovanja.

## **Zavarovalni primer**

Dogodek, ko se začnejo na predmetu zavarovanja (stvareh ali osebah) v času veljavnosti zavarovalnega kritja uresničevati zavarovane nevarnosti. Ob tem, mora biti dogodek, glede na katerega se sklene zavarovanje (zavarovalni primer) bodoč, negotov in neodvisen od izključne volje pogodbenikov.

## **Zavarovalni trg**

Iskanje, srečevanje, povezovanje in usklajevanje ponudbe in povpraševanja v nekem prostoru in času ter iz tega izvirajoče po vrsti, kakovosti, količini in ceni opredeljene kupoprodaje zavarovalnih storitev ali določanje, kupoprodaje gospodarske varnosti; zavarovalnih trgov je toliko, kolikor je vrst zavarovanj.

## **Zavarovalni zastopnik**

Oseba, ki v imenu in za račun zavarovalnice sklene zavarovalno pogodbo.

## **Zavarovalnica**

Pravna oseba, ki se kot gospodarski subjekt ukvarja z dejavnostjo zavarovanja.

## **Zavarovalnina**

Znesek, ki ga zavarovalnica izplača zavarovancu ob nastanku zavarovalnega primera (zavarovalnina ni enako kot odškodnina).

## **Zavarovalniška goljufija**

Ravnanje oseb, ki poskušajo s prevaro pridobiti koristi iz zavarovanja. Poznamo tako prevare pri sklepanju zavarovalnih pogodb (na primer zavarovanje že poškodovane stvari) kot prevare pri izpolnjevanju zavarovalne pogodbe (namerne poškodbe stvari ali oseb, lažno prikazovanje višine škode ipd.).

## **Zavarovalno kritje**

Obseg sklenjenega zavarovanja.

## **Zavarovalno posredovanje**

Dejavnost oziroma storitev, katere predmet je prizadevanje spraviti zavarovalca v stik z zavarovalnico, da bi se z njo pogajal za sklenitev zavarovalne pogodbe. Poleg navedenega se pod zavarovalno posredništvo štejejo tudi aktivnosti, ki so povezane s pripravo na sklenitev zavarovalne pogodbe, in pomoč pri izvrševanju pravic iz pogodbe, še posebno pri reševanju odškodninskih zahtevkov, naslovljenih na zavarovalnico.

## **Zavarovalno razmerje**

Razmerje med zavarovalnico in zavarovalcem oziroma zavarovancem, ki nastane, ker neka nevarnost po nevarnostnem objektu in pri nevarnostnem subjektu izziva potrebo po zavarovanju; lahko je prostovoljno zavarovanje ali obvezno (prisilno) zavarovanje, zavarovanje za lasten račun ali zavarovanje za tuj račun.

## **Zavarovalno-tehnične rezervacije**

Rezervacije za ocenjene prihodnje obveznosti zavarovalnice, ki izvirajo iz sklenjenih zavarovalnih pogodb in z njimi povezanih tveganj.

## **Zavarovalno tveganje**

Tveganje izgube ali neugodne spremembe v vrednosti zavarovalnih obveznosti zavarovalnice zaradi neustreznih predpostavk glede oblikovanja cen in rezervacij.

## **Zavarovalno zastopanje, zavarovalno zastopstvo**

Sklepanje zavarovalnih pogodb v imenu in za račun zavarovalnice. Poleg sklepanja pogodb se za zavarovalno zastopanje štejejo tudi aktivnosti, ki so povezane s pripravo na sklenitev zavarovalne pogodbe, ter pomoč pri izvrševanju pravic iz pogodbe, še posebno pri reševanju odškodninskih zahtevkov, naslovljenih na zavarovalnico.

## **Zavarovalstvo**

Dejavnost, ki se ukvarja z zavarovanjem oseb, stvari in premoženjskih interesov.

## **Zavarovana oseba**

Oseba, od katere poškodbe, smrti, invalidnosti ali okvare zdravja je odvisno izplačilo zavarovalnine.

## **Zavarovane nevarnosti**

Nevarnosti, pred katerimi je predmet zavarovanja zavarovan. Nevarnosti se lahko naštejejo taksativno v zavarovalnih pogojih (zavarovanje za imenovane nevarnosti) ali pa so zavarovane vse nevarnosti, ki niso taksativno našteje kot nezavarovane (all risk zavarovanje).

## **Zavarovanec**

Je oseba, čigar zavarovalni interes je zavarovan. Pri življenjskih zavarovanjih ima večkrat tudi lastnost zavarovane osebe. V praksi pa sta in zavarovalec pretežno ista oseba, razen pri zavarovanju na tuj račun.

## **Zavarovanje**

Zavarovanje v širšem smislu je ustvarjanje gospodarske varnosti z izravnavanjem gospodarskih nevarnosti. V ožjem smislu pa je nudenje zavarovalne zaščite.

## **Zavarovanje pred odgovornostjo**

Ločimo med zavarovanjem splošne odgovornosti, zavarovanjem odgovornosti iz opravljanja dejavnosti, zavarovanjem proizvajalčeve odgovornosti za izdelke, zavarovanjem poklicne odgovornosti, zavarovanjem projektantske odgovornosti in zavarovanjem odgovornosti za ekološke škode. Na tem mestu navajamo, da pri zavarovanju splošne odgovornosti krije zavarovalnica škodo zaradi civilnopravnih odškodninskih zahtevkov, ki jih tretje osebe

uveljavljajo proti zavarovancu zaradi nenadnega in presenetljivega dogodka (nesreče). Zavarovanje splošne odgovornosti zaseda drugo mesto po zbrani premiji in številu sklenjenih zavarovanj takoj za zavarovanjem avtomobilske odgovornosti.<sup>14</sup>

### Življenjska zavarovanja

Med življenjska zavarovanja sodijo zavarovanja, pri katerih je v splošnem izplačilo zavarovalnine (nastanek zavarovalnega primera) odvisno od preživetja ali smrti zavarovane osebe in kjer se premija določa na osnovi verjetnostnih tabel (tablic smrtnosti).

## 3 RAZLIČNA INTERPRETACIJA POJMOV IZ DISTRIBUCIJE ZAVAROVALNIH PRODUKTOV

Za osnovno poznavanje in učinkovito spremljanje distribucije zavarovalnih produktov je za zavarovance pomembno, da poznajo najpomembnejše strokovne izraze s področja zavarovalništva (predstavljeni v predhodnem poglavju). Kljub temu pa se je izkazalo, da obstaja na trgu velika zmeda glede interpretacij enakih pojmov. Določeni zavarovalni izrazi se namreč uporabljajo kar zamenljivo, čeprav nikakor ne gre za sopomenke, spet drugi pa zaradi nepoznavanja tematike zamenjujejo različne pojme. V nadaljevanju je predstavljenih nekaj pojmov, ki so na področju R Slovenije najpogosteje napačno uporabljeni in interpretirani.

### 3.1 Zavarovalništvo

Zaplete se že pri samem pojmu zavarovalništvo, ki je definirano kot »ustvarjanje gospodarske varnosti z izravnavanjem gospodarskih nevarnosti«<sup>15</sup> ali kot »zagotavljanje ekonomske zaščite ob škodnih dogodkih«<sup>16</sup>; medtem ko Boncelj<sup>17</sup> zavarovanje definira v širšem smislu kot »ustvarjanje gospodarske varnosti z izravnavanjem gospodarskih nevarnosti«, v ožjem smislu pa »gre za nudenje zavarovalne zaščite«.<sup>18</sup> Vsaka definicija je pravilna, vsem trem pa je skupno, da se v vsaki pojavlja »gospodarska varnost«. Le-ta je torej pri zavarovalništvu ključnega pomena.

---

<sup>14</sup> Ivanjko, Š. in drugi. Učbenik za zavarovalne zastopnike in zavarovalne posrednike. 4. del: Znanja za posle zavarovalnega posredovanja, SZZ, Ljubljana, str. 52-59, 2013.

<sup>15</sup> Ivanjko, Š., Ivanjko, S., Ivanjko, L. in Ihanec, K. *ABC zavarovalništva*, Založba Kapital, Maribor, 1999.

<sup>16</sup> Snežana Pegam, priročnik Slovenskega zavarovalnega združenja (dostopno na: <https://www.zav-zdruzenje.si/wp-content/uploads/2017/11/Kaj-je-zavarovanje.pdf>).

<sup>17</sup> Boncelj, J. *Zavarovalna ekonomika*. Založba Obzorja, Maribor, 1983.

<sup>18</sup> Slovar zavarovalnih izrazov Slovenskega zavarovalnega združenja (dostopno na: <https://www.zav-zdruzenje.si/sredisce-informacij/slovar-zavarovalnih-izrazov/?slovar=z>).



### 3.2 Zavarovalne storitve

Že samo poimenovanje izdelka, ki ga zavarovalnice prodajajo, je lahko različno (in napačno) interpretirano. Ta pojem sta v prispevku imenovanem *Opredelitev zavarovalnih storitev v Zavarovalniških horizontih*, razložila in opredelila dr. Jože Celin in red. prof. dr. Boris Snoj.<sup>19</sup>

Za »izdelek, ki ga zavarovalnica prodaja«, avtorja navajata različna imena, ki se uporabljajo v slovenskem jeziku in naštevata izraze, kot so: zavarovanje, zavarovalni produkt, zavarovalna storitev, zavarovalniški produkt in zavarovalniška storitev. Ime zavarovalna storitev opredelita kot izraz, ki se v današnjem času najpogosteje uporablja za poimenovanje izdelka, ki ga zavarovalnica prodaja. Avtorja definirata zavarovalno storitev kot »celovit izdelek zavarovalnice, z menjavo (prodajo/nakupom) katerega udeleženci v menjalnem odnosu s prenosom natančno opredeljenega tveganja na zavarovalnico (so)uresničujejo določene koristi«. Avtorja menita, da je na spletu kar nekaj zmotnih razlag o pomenu pojma izdelek zavarovalnic. Izdelek zavarovalnice opredeljujejo zgolj kot zavarovalno pogodbo. To prikažeta s citiranjem odseka iz slovarja Cambridge, ki izdelek zavarovalnice definira kot »posebno vrsto zavarovalnega sporazuma, ki se prodaja« ter odseka iz leksikona Financial Times, ki pa izdelek zavarovalnice opredeljuje kot »poseben tip (obliko) zavarovalne pogodbe«. Naslednjo obrazložitev avtorja predstavljata z opredelitvijo zavarovalne storitve kot celote občutenja in koristi stranke skozi celoten proces njene interakcije z zavarovalnico. S to definicijo zavračata opredelitev, da je zavarovalna storitev le zavarovalna pogodba.

Na področju prava ločimo pojem izdelka od produkta. Izdelek je namenjen znanemu kupcu, produkt pa neznanemu. V zavarovalništvu zastopniki prodajajo produkte zavarovancem (ker niso prilagojeni individualnim potrebam zavarovanca), posredniki pa zavarovalne izdelke prodajajo zavarovalnici (ker so prilagojeni individualnim potrebam zavarovancem).<sup>20</sup>

### 3.3 Zavarovalni zastopnik in zavarovalni posrednik

Ključno je tudi razlikovanje med pojmom zavarovalni zastopnik in zavarovalni posrednik, ki v praksi povzročata zmedo med zavarovanci, zavarovalci in vsemi udeleženi, saj termina običajno ne ločijo. Zavarovalni zastopnik je definiran kot »oseba, ki je na podlagi zaposlitve oziroma drugega pravnega razmerja z zavarovalnico oziroma z zavarovalno zastopniško družbo, pooblaščen za sklepanje zavarovalnih pogodb v imenu in za račun zavarovalnice«<sup>21</sup>.

<sup>19</sup> Zavarovalniški horizonti: revija za zavarovalništvo in aktuarstvo. Slovensko zavarovalno združenje, 2016. Letnik 12. Dostopno na: <https://www.zav-zdruzenje.si/wp-content/uploads/2017/11/Zavarovalni%C5%A1ki-horizonti-december-2016.pdf>.

<sup>20</sup> Pojasnilo Š. Ivanjka na okrogli mizi z ne 5.9.18 članom projektne skupine.

<sup>21</sup> Ivanjko, Š., Ivanjko, S., Ivanjko, L. in Ihanec, K. *ABC zavarovalništva*, Založba Kapital, Maribor, 1999.

Za zavarovalnega zastopnika je nadalje pomembno, da »posle zavarovalnega zastopanja smejo opravljati samo tiste osebe, ki so predhodno pridobile dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja.«<sup>22</sup> Zavarovalni zastopnik je definiran tudi kot »oseba, ki v imenu in za račun zavarovalnice sklene zavarovalno pogodbo«.<sup>23</sup> Po drugi strani pa je zavarovalni posrednik »oseba, ki posreduje pri sklepanju zavarovalnih pogodb za eno ali več zavarovalnic«<sup>24</sup>. Pri tem je pomembno, da se »zavarovalno posredovanje se lahko opravlja samo kot gospodarska dejavnost. Zavarovalni posrednik sam odgovarja za storitev, zato mora biti zavarovan proti poklicni odgovornosti.«<sup>25</sup> Slovensko zavarovalno združenje pa zavarovalnega posrednika definira kot »oseba, ki opravlja posle zavarovalnega posredovanja«<sup>26</sup>.

V strokovnih besedilih sta torej interpretaciji zavarovalnega zastopnika in posrednika sicer dobro obrazloženi, vendar ugotavljamo, da je med ljudmi s tem poznavanjem in ločevanjem še vedno veliko težav in nejasnosti.

### 3.4 Zdravstveno zavarovanje

Zdravstveno zavarovanje sodi v vrsto premoženjskih zavarovanj<sup>27</sup>, in sicer tisto, kar se krije v primeru bolezni, poškodbe ali posebnega zdravstvenega stanja.<sup>28</sup> Zdravstveno zavarovanje je v Sloveniji razdeljeno na obvezno, dodatno in dopolnilno zdravstveno zavarovanje, pri čemer imajo obvezno zdravstveno zavarovanje državljani urejeno pri Zavodu za zdravstveno zavarovanje Slovenije, dopolnilno in dodatno pa se lahko zavarujejo pri zavarovalnicah. Dopolnilno zavarovanje je »prostovoljna oblika zdravstvenega zavarovanja, ki krije razliko ali del razlike med celotnimi stroški zdravstvenih storitev in stroški zdravstvenih storitev, ki so določeni v okviru obveznega socialnega zdravstvenega zavarovanja«<sup>29</sup>. Dodatno zdravstveno zavarovanje pa je nadstandardno zavarovanje in »zavarovancu krije stroške višjega obsega pravic oziroma višjega standarda pravic, kot je to določeno v obveznem zavarovanju, ter stroške dodatnih pravic, ki sicer niso zajete v obveznem zavarovanju«<sup>30</sup>. Dodatno zdravstveno zavarovanje imajo različne zavarovalnice drugače urejeno, nekatere to oglašujejo kot

<sup>22</sup> Ivanjko, Š., Ivanjko, S., Ivanjko, L. in Ihanec, K. *ABC zavarovalništva*, Založba Kapital, Maribor, 1999.

<sup>23</sup> Slovar zavarovalnih izrazov Slovenskega zavarovalnega združenja (dostopno na: <https://www.zav-zdruzenje.si/sredisce-informacij/slovar-zavarovalnih-izrazov/?slovar=z>).

<sup>24</sup> Ivanjko, Š., Ivanjko, S., Ivanjko, L. in Ihanec, K. *ABC zavarovalništva*, Založba Kapital, Maribor, 1999.

<sup>25</sup> Ivanjko, Š., Ivanjko, S., Ivanjko, L. in Ihanec, K. *ABC zavarovalništva*, Založba Kapital, Maribor, 1999.

<sup>26</sup> Slovar zavarovalnih izrazov Slovenskega zavarovalnega združenja (dostopno na: <https://www.zav-zdruzenje.si/sredisce-informacij/slovar-zavarovalnih-izrazov/?slovar=z>).

<sup>27</sup> Tako Slovensko zavarovalno združenje (dostopno na: <https://www.zav-zdruzenje.si/sredisce-informacij/slovar-zavarovalnih-izrazov/>).

<sup>28</sup> *ibid.*

<sup>29</sup> *ibid.*

<sup>30</sup> *ibid.*

»specialisti«, pri čemer zagotavljajo hiter pregled pri zdravniku specialistu brez čakalnih vrst, ali kot »operacije«, druge pa kot nadstandardne storitve v smislu, da ima zavarovanec pravico, da bo v bolnišnični sobi sam ipd.

Ločevanje med temi tremi termini je še posebej problematično. Na spletu in na spletni strani enega od ponudnikov sklenitve zavarovanja je mogoče zaslediti celo trditev, da sta dopolnilno in dodatno zdravstveno zavarovanje sopomenki<sup>31</sup>, kar je popolnoma napačno. Razlike med dodatnim in dopolnilnim zavarovanjem ne poznajo dobro niti zavarovalnice same in njihovi zaposleni. Ob povpraševanju na dveh spletnih straneh slovenskih zavarovalnic so namreč zaposleni na zastavljeno vprašanje »Kaj je dodatno zdravstveno zavarovanje« odgovarjali z dopolnilnim zdravstvenim zavarovanjem in nas vabili k sklenitvi dopolnilnega zavarovanja, čeprav imajo v svoji ponudbi tudi dodatno zdravstveno zavarovanje.

Zmeda je prav tako na spletnih straneh slovenskih zavarovalnic; nekatere zavarovalnice v naslovu spletne strani ponujajo dodatno zdravstveno zavarovanje, čeprav gre v bistvu za dopolnilno zavarovanje.<sup>32</sup> Tudi v splošnih pogojih, zapisanih pod možnostjo sklenitve zavarovanja, se mešano uporabljata izraza dopolnilno in dodatno zdravstveno zavarovanje, zato se postavlja veliko vprašanje, za kaj je posameznik v tem primeru zavarovan. Na eni od navedenih strani se namreč zapiše, ki sledi pod sklenitvijo pogodbe, glasi:

*»Po oddaji naročila bo vaše **dodatno** zdravstveno zavarovanje veljavno z dnem, ki ste si ga izbrali za začetek zavarovanja in sicer točno ob 00.00 na dan, ki ste si ga izbrali za začetek zavarovanja.«*, kasneje pa nadaljuje: *»Vedeti morate, da bo na vaši kartici zdravstvenega zavarovanja, urejenost **dodatnega** zdravstvenega zavarovanja vidna šele cca. 7 dni po prejetju vaše podpisane dokumentacije.*

*V primeru, da obiščete zdravnika v prvih 10 dneh po sklenitvi in na vaši kartici zdravstvenega zavarovanja še ni vidno, da imate urejeno **dopolnilno** zdravstveno zavarovanje je vaša naloga plačati in shraniti račun.«<sup>33</sup>*

Sodeč po citiranem sama zavarovalnica oziroma ta spletni ponudnik zavarovanja več kot očitno ne ve, kaj je dopolnilno in kaj dodatno zdravstveno zavarovanje, saj je moč zaslediti, da mešano uporablja izraze v samem besedilu, ki sledi sklenitvi pogodbe. Zanimivo bi bilo vprašati, za kaj so zavarovanci, ki se zavarujejo pri tem ponudniku, dejansko zavarovani – za

<sup>31</sup> <http://www.dopolnilnozavarovanje.si/dodatno-zdravstveno-zavarovanje/>.

<sup>32</sup> <http://www.dodatnozdravstvenozavarovanje.com>.

<sup>33</sup> Citirano po: <http://www.dodatnozdravstvenozavarovanje.com/dodatno-zavarovanje/>.

dopolnilno ali za dodatno zdravstveno zavarovanje. Zgolj iz teksta tega namreč ni mogoče razbrati.

#### 4 PRAVO IN ZAVAROVALNIŠTVO OZIROMA ZAVAROVALNO PRAVO

Pravo in zavarovalništvo sta neločljivo povezana. Začetki zavarovalništva segajo že v Stari vek, ko so se že 1700 let pr. n. š. v Babilonu za časa Hamurabija dogovorili, da bodo skupno pokrili morebitno škodo, ki bi nastala zaradi roparskega napada na karavano. Tako je nastala nekakšna »skupnost škod«, ki že kaže elemente vzajemnosti, značilne tudi za sodobno zavarovanje.<sup>34</sup>

Bert W. Levit pri svoji razpravi o pravu in zavarovalništvu prikazuje panoramski pogled na njuno poreklo in rast, pri čemer ugotavlja, da ni mogoče ločiti zgodbe zavarovalništva iz zgodovine tistega dela prava, ki se nanaša na zavarovalne posle.<sup>35</sup> Nadalje opisuje povezavo med pravom in zavarovalništvom kot intimen odnos ter izpostavlja problem, da gre za razmerje, ki je preveč pogosto zakrito oziroma prikrito v dnevnih potrebah po zavarovalnih pogodbah. Le nekaj obstoječih poslov sodobnega poslovanja je tako tesno povezanih s pravom, kot je z njim povezano zavarovanje. »Blago«, ki se pri zavarovanju trži, ni nič drugega kot pravna zamisel. List papirja dan zavarovancu oziroma t.i. zavarovalna polica je zgolj vizualni dokaz pravne obveze. Tako v bistvu ni papir niti tisto, kar je napisano na papirju, tisto, kar konstituira politiko zavarovanja; vaše pravice in obveznosti izhajajo iz razlage, ki jo pravo daje temu. Tovrstna razlaga ni arbitrarna, saj jo narekujejo uveljavljena pravna načela.<sup>36</sup>

Pogosto je bilo rečeno in ni nobenega razloga za dvom o tem, da noben drug posel ni predmet tako širokega zakonodajnega učinka, kot je zavarovanje.<sup>37</sup>

##### 4.1 Problematika, ki se pojavlja na področju zavarovalnega prava

O dejstvu, da je na področju zavarovalništva in prava nekaj problemov, priča zanimiva sodna praksa s tega področja. Ena od teh je tudi sodba, ki se nanaša na zavarovalnice in zavarovalnega posrednika, in sicer z opravilno številko *VSL I Cpg 479/2015* z dne 14. 7.

<sup>34</sup> Ivanjko, Š., Ivanjko, S., Ivanjko, L. in Ihanec, K ABC zavarovalništva, Založba Kapital, Maribor, 1999.

<sup>35</sup> Zavarovalna ustanova se je s širjenjem pomorske trgovine in poslovanja postopoma razvila iz običajnega pomorskega prava. Prvi pojav pogodbe o morskem zavarovanju v katerem koli kodeksu ali sistemu prava je bil v pravnem pomorstvu različnih držav in mest Evrope. Nedvomno se je razvil iz doktrine prispevka in splošnega povprečja, kjer je veljalo, da če je bila ladja ali tovor žrtvovana, da bi rešili druge, so morali vsi prispevati sorazmerni delež izgube.

<sup>36</sup> Povzeto po Bert W. Levit, *The Law and Insurance*, 8 Ins. Counsel J. 27 (1941).

<sup>37</sup> Marcus Abramson, *Law-Making and Insurance*, 23 Ins. Counsel J. 19 (1956).

2015. Kot izhaja iz sodbe: »Zavarovalnica morebitne stroške provizije za posredovanje vračuna v višino premije, premijo pa plača zavarovalec. Tega ne spremeni dejstvo, da je med zavarovalnico in posrednikom sklenjena pogodba, kjer je določeno, da v primeru sklenitve zavarovalnega posla zavarovalnica posredniku plača provizijo. To samo pomeni, da se posrednik z naročiteljevim pooblastilom dogovori z zavarovalnico o strošku svojega dela, ki mu ga ob sklenitvi ali obnovi zavarovalnega posla plača zavarovalnica, črpa pa ga iz premije, ki jo plača zavarovalec. Zavarovalnica nima zakonske obveznosti, da avtomatično plačuje provizijo posredniku, ko pride do sklenitve zavarovalnega posla, pri katerem je posrednik posredoval za naročnika (zavarovalca). V tem primeru je posrednik upravičen do plačila provizije s strani zavarovalca, o čemer pa se morata izrecno in pisno dogovoriti. Ni videti pravne podlage, zakaj sklenitelja zavarovanja (naročnika/zavarovalca) ne bi smeli bremeniti stroški posredovanja, ki ga je prav on naročil. Zavarovalec bi lahko zavarovanje sklenil tudi brez njegove pomoči in bi si s tem prihranil stroške. V primeru, da medsebojne pogodbe zavarovalnica in posrednik nimata, je vprašanje plačila (nagrade/provizije) na strani naročnika, ki je posredovanje naročil.«

## 5 POJMOVANJE NEMŠKE IN SLOVENSKE NORMATIVNE STRUKTURE ZAVAROVALNEGA PRAVA

Bistveno razliko v normativni ureditvi zavarovalnih določb kontinentalne pravne tradicije, kot posebne kategorije obveznostnega, obligacijskega razmerja, najdemo tako v vsebini določb, kakor v njihovi obliki, oz. natančneje, kje se nahajajo. Zgolj ob strani je sicer vredno navesti, da so razlike bile načete še posebej v času hladne vojne, ko so pristopi bili različni že iz vidika izhodiščnega pojmovanja zavarovanja bodisi kot *opisa* zavarovanj bodisi kot *opisa zavarovalne pogodbe*.<sup>38</sup> Slovensko zavarovalno pravo je urejeno z več predpisi, ki skupaj tvorijo tako organizacijsko, kakor izvedbeno normativno urejenost zavarovalniškega sistema. Krovni zakon za razmerja med zavarovalnico in zavarovalcem je Obligacijski zakonik (odslej OZ)<sup>39</sup>, medtem ko drugi zakoni bodisi izpeljujejo oz. posebej urejajo nekatera zavarovalna razmerja (kot Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu),<sup>40</sup> bodisi urejajo organizacijo in poslovanje zavarovalnic, zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov (kot Zakon o zavarovalništvu).<sup>41</sup>

<sup>38</sup> Več o tem glej Glej smiselno Cigoj Stojan, Veliki komentar Zakona o obligacijskih razmerjih – IV. knjiga, ČZ Uradni list, 1986, str. 2396 - 2397.

<sup>39</sup> Ur. l. RS, št. 28/06, 40/07, 97/07 in 64/16.

<sup>40</sup> Ur. l. RS, št. 93/07 – UPB, 40/12 – ZUJF, 33/16 – PZ-F, 41/17 – PZ-G).

<sup>41</sup> Ur. l. RS, št. 93/15.

Nemška ureditev zavarovalnega prava izhaja iz enakega spoznanja kakor slovenska, torej potrebe po ureditvi zavarovalnega prava, ki izhaja iz pogodbenega razmerja. Na formalni ravni je bistvena razlika, da Nemčija same pogodbe o zavarovanju ne ureja v okviru svojega civilnega zakonika, temveč je zavarovalna pogodba urejena celovito v enovitem *Versicherungsvertragsgesetz-u*.<sup>42</sup> Materija slednjega zaobjema tako tisto, ki jo ureja OZ v členih 921 do 989, kakor nadaljnjo normativno razčlenjevanje posameznih vrst zavarovanj in napotitve na relevantne določbe obveznih (socialnih zavarovanj). Medtem ko slovenska normativna ureditev izhaja iz koncepta zasebnega zavarovanja, izhaja nemška iz panožnega povezovanja in zato ni presenetljivo, da najdemo posamezne naveze tako na določila kodifikacije socialnega prava (glej §168, §192, §193 itd.), kakor posebnih določil nemškega zakona o pravnem postopku.

### 5.1 Posebnost slovenske zavarovalne pogodbe – 937. člen OZ

Eno od anomalij slovenskega sistema zavarovalnega prava sta določili 3. in 4. odst. 937. čl. OZ. Določili urejata vprašanje obveznosti izplačevanja zavarovalnine ali odškodnine v primeru, da zavarovalec ne plača zavarovalne premije. Zavarovalnica tako ni dolžna izplačati zavarovalnine ali odškodnine, če zavarovalec ne plača premije trideset dni po njeni zapadlosti in v še nadaljnjem roku tridesetih dni od dneva, ko je bilo zavarovalcu vročeno priporočeno pismo zavarovalnice z obvestilom o zapadlosti. Zavarovalnica pa ima možnost, da zavarovalno pogodbo razdre trideset dni od prejetja prej navedenega pisma, v katerem mora možnost razdora biti izrecno določena. Določbi predstavljata odmik od siceršnjega povzemanja prejšnje ureditve določil o zavarovalni pogodbi iz Zakona o obligacijskih razmerjih<sup>43</sup> (odslej ZOR). Medtem ko zdaj veljavna ureditev omogoča diskrecijo zavarovalnice glede možnosti razdora pogodbe, je prejšnja ureditev predvidela<sup>44</sup>, da se (če zavarovalec ne plača premije trideset dni po njeni zapadlosti in v še nadaljnjem roku tridesetih dni od dneva, ko je bilo zavarovalcu vročeno priporočeno pismo zavarovalnice z obvestilom o zapadlosti) po sili zakona razveže.<sup>45</sup> Nova ureditev po določilih OZ tako predstavlja premik zavarovalnega razmerja iz prisilnega v dispozitivno (tj. razmerje katero oblikujejo stranke po lastni volji in ne po volji zakona oz. drugega akta). Temu v prid govori tudi določba 5. odst. 937. čl. OZ, ki izrecno omogoča, da lahko zavarovalec (največ v roku enega leta) plača

<sup>42</sup> *Versicherungsvertragsgesetz* vom 23. November 2007 (BGBl. I S. 2631), zuletzt geändert durch Artikel 9 des Gesetzes vom 20. September 2013 (BGBl. I S. 2423).

<sup>43</sup> Ur. l. SFRJ, št. 29/78, 39/85, 45/89, 57/89, Ur. l. RS št. 88/99, 83/01, 30/02 in 87/02.

<sup>44</sup> Glej 3. odst. 913. čl. ZOR.

<sup>45</sup> Glej smiselno Cigoj Stojan, Veliki komentar Zakona o obligacijskih razmerjih – IV. knjiga, ČZ Uradni list, 1986, str. 2435 - 2437.



premijo (in zamudne obresti) in s tem ponovno omogoči, da oživi obveznost izplačila zavarovalnine oz. odškodnine zavarovalnice. Bistvo tega določila ni, da bi se zavarovalnice lahko izognile izplačilu zavarovalnine oz. odškodnine, temveč da se zavarovalnicam omogoči, da premijo (in zamudne obresti) pobotajo z zavarovalnino zaradi nastalega zavarovalnega primera. Zavarovalcu tako ne preneha kritje, sočasno pa zavarovalnica prejme plačilo tako premije, kakor zamudnih obresti.<sup>46</sup>

## 6 NOVE SPLETNE METODE PRIDOBIVANJA INFORMACIJ IN NJIHOV VPLIV NA VSAKODNEVNO UPORABO PRI POSAMEZNIKIH

Splet je nedvomno nov način pridobivanja informacij, ki je lažji in hitrejši od prejšnjega brskanja po knjigah in preživljanja dolgih ur v knjižnici. Vendar pa je pri raziskovanju le z uporabo spleta mogoče naleteti na številne probleme.<sup>47</sup> Zapisi v knjigah so namreč velikokrat pregledani, popravljeni in recenzirani, medtem ko je na spletu mogoče najti karkoli – od dobrih in znanstvenih člankov, do člankov, ki so na videz znanstveni, v resnici pa ni v njih niti malo znanosti. Možne rešitve, da se ne ujamemo v pasti spleta, so brskanje po preverjenih akademskih brskalnikih, ki jih imajo nekatere univerze oz. fakultete, kjer so vsi članki preverjeni in strokovni, saj je uporaba takšnih brskalnikov v bistvu enako, kot če bi šli v knjižnico, le da vse poteka preko spleta. Na ta način se je mogoče izogniti prevarantskim stranem.

Kot glavno orodje za raziskovanje po spletu se danes uporabljajo predvsem spletni brskalniki<sup>48</sup>, ki pa dajejo ogromno rezultatov, ki niso nujno pravilni oz. vsebujejo nešteto neresničnih informacij. Sodeč po raziskavi, pri kateri je sodelovalo več kot 2000 profesorjev, mladi ne uporabljajo tiskanih knjig ali spletnih baz podatkov, temveč se pri raziskovanju oprejo le na spletni brskalnik, čeprav bi bile knjige ali baze podatkov veliko primernejše sredstvo od splošnih brskalnikov. Internet naj bi po navedbah raziskave tudi povsem spremenil pomen besede »raziskovanje«, saj današnji dijaki to razumejo kot brskanje po Googlu. Kot najpogostejši viri pridobivanja informacij si po vrstnem redu sledijo: Google ali ostali brskalniki, Wikipedia ali druge spletne enciklopedije, YouTube, študijski vodniki, spletne strani velikih medijskih hiš, elektronske baze podatkov (npr. Cobiss), učbeniki

<sup>46</sup> Glej Ivanjko Šime, Posledice zamude pri plačilu premije – Sporne razlage zavarovalnic in sodišč 937. člena OZ, dostopno na <http://www.zavarovanje-osiguranje.eu/zavarovalnistvo/posledice-zamude-pri-placilu-premije-sporne-razlage-zavarovalnic-in-sodisc-937-clena-oz/> [31.08.2018].

<sup>47</sup> MacDonald W. Brock &, Seel June, Research Using the Internet (dostopno na: <http://advice.writing.utoronto.ca/researching/research-using-internet/>).

<sup>48</sup> How Teens Do Research in the Digital World (dostopno na: [http://www.pewinternet.org/files/old-media/Files/Reports/2012/PIP\\_TeacherSurveyReportWithMethodology110112.pdf](http://www.pewinternet.org/files/old-media/Files/Reports/2012/PIP_TeacherSurveyReportWithMethodology110112.pdf)).

(elektronski in tiskani), podatki v knjižnicah, tiskane knjige (ki niso učbeniki). Raziskava je zajela tudi odrasle ljudi in kako le-ti iščejo podatke na spletu. Kar 91 % odraslih najpogosteje uporablja spletne brskalnike za raziskovanje po spletu. Zaskrbljujoče je tudi dejstvo, da raziskava kaže, da jih večina tudi zaupa podatkom, do katerih pridejo na podlagi spletnih brskalnikov.

Kadar gre za specifične skupine ljudi, ki so zaposleni na točno določenem področju, na primer v medicini (medicinske sestre), prav tako prevladuje uporaba spletnih brskalnikov, ki je tudi v tej skupini ljudi na prvem mestu.<sup>49</sup> Vendar pa je pri njih izjemno pogosta tudi uporaba strokovnih spletnih strani, izpostavljena sta predvsem Pubmed in Medline, ki sta knjižnični bazi, vzpostavljeni v Ameriki in splošno uporabni za iskanje po strokovnih člankih.

Ker se zavarovalnice zavedajo napredka tehnologije, tudi zavarovalnice dandanes vedno bolj koristijo prednosti tehnologije in iščejo potencialne stranke s pomočjo t.i. kanalov.<sup>50</sup> Glavni predstavniki teh kanalov so vedno pogosteje socialna omrežja, kjer imata največji poudarek marketing ter storitve za stranke. Statistika prikazuje, kako se bodoči zavarovalci poslužujejo digitalnih metodah pri iskanju zavarovalnic ter njihovih storitev. Prav tako 93 % vseh zavarovalnic uporablja specializirane programe (specializirane za socialna omrežja), ki na podlagi podatkov uporabnikov pomagajo pri iskanju strank. Tako promoviranje zavarovalnic, kot tudi osebna mnenja širše publike, imajo pri tem ključni vpliv na odločitev posameznika. Stranke se dandanes vedno bolj ozirajo na mnenje ostalih uporabnikov socialnih omrežij (Facebook, Twitter ipd.). Takšne metode lahko seveda nosijo negativne posledice.

Nobena zavarovalnica pa do danes nima na svoji spletni strani spletnega priročnika, ki bi zaobjemal celotno tematiko distribucije zavarovalnih poslov, zato menimo, da bo naš spletni priročnik osnova, da bodo zavarovalnice začele razmišljati, da bi svojim trenutnim, kot bodočim strankam pripravile celovit spletni priročnik, ki bi bil teoretično prava bomba znanja, na drugi strani pa statistično podkrepjen s konkretnimi številkami.

---

<sup>49</sup> Štelcl Natalija: Svetovni splet kot medij za pomoč medicinski sestri. Maribor, 2011.

<sup>50</sup> The Digital Marketing Imperative: Key Strategies for Insurers to Target Today's Modern Insurance Consumer. (dostopno na: <https://www.v12data.com/blog/digital-marketing-imperative-key-strategies-insurers-target-todays-modern-insurance-consumer/>).



## 7 VRSTE ODGOVORNOSTI, KI SLEDIJO PRI OBJAVAH INFORMACIJ NA INTERNETU

Preden se odgovori na vprašanje, kakšne so pojavne oblike odgovornosti za objavo na internetu, moramo predhodno odgovoriti kaj je to odgovornost. Natančna definicija pojma odgovornosti sicer ni mogoča,<sup>51</sup> ampak za namene odgovora na postavljeno vprašanje in diskurza si lahko zastavimo, da je odgovornost »družbeno razmerje, v katerem se človekova ravnanja vrednotijo glede na etične, moralne in pravne norme«.<sup>52</sup> Medtem ko etične in moralne norme predstavljajo nedoločne pojme in so odvisne od njenih uporabnikov ter zaznamovane s »socialno razpršenostjo«,<sup>53</sup> so pravne norme točno določene ali vsaj določljive.<sup>54</sup> Zatorej je možno o predvidljivi in določljivi odgovornosti govoriti zgolj v primeru odgovornosti za kršitve pravnih norm. Odgovornosti za kršitve pravnih norm se delijo na kazensko, civilno in disciplinsko odgovornost, katerih posledica je, da subjekt, ki je prekršil določeno pravno normo, trpi za določeno sankcijo.

Preden nadaljujemo je pomembno, da ugotovimo, da ni nujno, da bo vsaka objava določene informacije na internetu povzročila »aktiviranje« odgovornosti za določeno pravno sankcijo, kakor tudi, da bo lahko imela objava določene informacije, tako kazenske, civilne in disciplinske posledice. Recimo, objava poklicne skrivnosti na internetu s strani osebe, ki je zanjo izvedela pri opravljanju svojega poklica, bo (ob neupoštevanju morebitnih olajševalnih okoliščin) odgovarjala tako za kaznivo dejanje neupravičene izdaje poklicne skrivnosti po določilu 1. odst. 142. čl. Kazenskega zakonika,<sup>55</sup> kakor za civilni delikt po določilih 131. čl. (in nasl.) OZ, ter trpela posledice morebitnega disciplinskega postopka.<sup>56</sup> Vprašanje odgovornosti za objavo informacij je torej izjemno kompleksno in se nanaša na izjemno širok spekter posledic, ki lahko subjekta doletijo.

<sup>51</sup> Tako Strohsack Boris, *Odgovornost (nekatera temeljna vprašanja)*, Teorija in praksa, št. 5 - 6, 1997, str. 679.

<sup>52</sup> Pogorelec Janez, *Politična odgovornost*, Uradni list, Ljubljana, 2006, str. 30.

<sup>53</sup> Pavčnik Marijan, *Teorija prava – Prispevek k razumevanju prava (5., pregledana in dopolnjena izdaja)*, GV Založba, Ljubljana, 2015, str. 267.

<sup>54</sup> *Ibidem* str. 268.

<sup>55</sup> Ur. l. RS, št. 50/12 – UPB, 6/16 – popr., 54/15, 38/16, 27/17.

<sup>56</sup> Primerjaj, *Belopavlovič Nataša v Belopavlovič Nataša, Kresal Barbara, Kresal Šoltes Katarina, Senčur Peček Darja (ur.)*, *Zakon o delovnih razmerjih s komentarjem*, GV Založba, Ljubljana, 2016, str. 218.

## 8 JAVNO POZNAVANJE ZAKONODAJE S PODROČJA INFORMACIJ JAVNEGA ZNAČAJA IN VARSTVA OSEBNIH PODATKOV

Sama pravica vedeti in z njo povezana pravica do informacij javnega značaja sta zelo pomembni sredstvi za pregledno delovanje, ter hkrati nadzor nad delovanjem oblasti.<sup>57</sup> Vendar morajo za to pravico biti obveščeni tudi ljudje, da lahko to pravico uveljavljajo, ter na nek način izvajajo nadzor nad oblastjo. Po preteku desetih let zakonske ureditve glede informacij javnega značaja je zakon uspešno zaživel v praksi.<sup>58</sup> Temu naj bi botrovali predvsem ustrezna promocija in aktivno delo Informacijskega pooblaščenca in ministrstva, pristojnega za javno upravo. Da se je javnost z informacijami javnega značaja seznanila, potrjuje dejstvo, da je število zahtev za dostop do informacij javnega značaja in tudi število pritožb prosilcev vsako leto več.<sup>59</sup>

Pri tem pa ne gre zanemariti informacije iz Letnega poročila informacijskega pooblaščenca iz leta 2017, da je najpogostejši razlog za veliko število neutemeljenih prijav še vedno to, da prijavitelji pogosto premalo poznajo predpise s področja varstva osebnih podatkov in pristojnosti Informacijskega pooblaščenca. Prav tako pa Informacijski pooblaščenec prejema tudi prijave, katerih namen ni varstvo osebnih podatkov, ampak le želja po maščevanju ter poskus reševanja medsebojnih sporov in uveljavljanja zasebnih interesov. Informacijski pooblaščenec sicer že vrsto let ugotavlja, da se je ozaveščenost splošne in tudi strokovne javnosti glede zasebnosti in varstva osebnih podatkov precej izboljšala.<sup>60</sup>

## 9 SPLOŠNO O SPLETNIH PRIROČNIKI

Danes so na spletu objavljene poplave prispevkov, člankov, spletnih priročnikov z namenom širjenja različnih informacij iz različnih področij. Kljub dostopnosti informacij se ljudje teh virov ne poslužujemo v tolikšni meri, kot bi bilo pričakovati. Razlogi za to so različni. Sklepamo lahko, da je eden od vzrokov prevelika ponudba prispevkov, člankov in spletnih priročnikov na isto temo. To lahko iskalca informacij odvrne, saj je potrebno za pridobitev določene informacije na določenem področju prebrskati preveč virov, kar pa je časovno

<sup>57</sup> [http://www.mo.gov.si/o\\_ministrstvu/informacije\\_javnega\\_znacaja](http://www.mo.gov.si/o_ministrstvu/informacije_javnega_znacaja), dne 27. 8. 2018.

<sup>58</sup> Podlesnik Cvetka, Magistrsko delo: dostop do informacij javnega značaja v Sloveniji in na hrvaškem, 2013, dostop »<https://repozitorij.uni-lj.si/Dokument.php?lang=slv&id=97296&dn=«>.

<sup>59</sup> Podlesnik Cvetka, Magistrsko delo: dostop do informacij javnega značaja v Sloveniji in na hrvaškem, 2013, dostop »<https://repozitorij.uni-lj.si/Dokument.php?lang=slv&id=97296&dn=«>.

<sup>60</sup> Odstavek povzet po Letnem poročilu iz leta 2017, dostopen na: [https://www.ip-rs.si/fileadmin/user\\_upload/Pdf/porocila/Letno\\_porocilo\\_2017\\_koncna.pdf](https://www.ip-rs.si/fileadmin/user_upload/Pdf/porocila/Letno_porocilo_2017_koncna.pdf).

potratno. Spletni priročniki so pogosto napisani preveč zahtevno, s predolgo vsebino, kar uporabnika hitro odvrne od nadaljnega iskanja.

Podjetje Userfocus je bilo ustanovljeno z namenom poenostavitve uporabe software-a na način, ki bi bil uporabniku prijaznejši, enostavnejši. Na njihovi spletni strani lahko najdemo prispevek, ki navaja rezultate ankete USA Today. Na vprašanje »Kateri tehnološki pripomoček vas lahko najbolj zmede?« so anketiranci uvrstili na sam vrh ravno spletne priročnike.<sup>61</sup>

### **9.1 Osnovna navodila, ki vodijo do nastanka kvalitetnega spletnega priročnika**

Podjetje Userfocus<sup>62</sup> se sicer bolj osredotoča na spletne priročnike iz tehničnih področij, vendar navaja nekaj nasvetov pri pisanju spletnih priročnikov, ki so koristni za vse vrste priročnikov.

Potrebno je zagotoviti dober prvi vtis (zunanji izgled):

- izogibanje izgleda šolskega učbenika,
- uporaba različnih barv,
- poudarjene pomembne besede in stavki,
- spletni priročnik naj ne bo predolg ampak naj vsebuje le ključne informacije.

Potrebno je zagotoviti dobro preglednost spletnega priročnika in možnost enostavnega brskanja za pridobitev določene informacije:

- smiselno razporejene teme.

Pri spletnem priročniku bi lahko trdili, da je najbolj pomembno, da so na enem mestu zbrane vse konkretne informacije, ki se dotikajo izbrane tematike. Kajti res izjemno malo je na spletu prosto dostopnih kvalitetnih spletnih priročnikov, ki nudijo celovit pregled. Naš spletni priročnik zaobjema tako teorijo, ki je nujno potrebna, da lahko prehajamo v empirični del raziskave. Empirični del raziskave pa je osnova, ki bo predstavljena v spletnem priročniku in bo predstavljala temelj le tega.

### **9.2. Vpliv spletnih priročnikov na posameznike, okolico ter družbo**

Spletno izobraževanje za mnoge zagotavlja boljši dostop do izobraževanja, številni pa bodo imeli koristi od tega povečanega dostopa še v prihodnjih letih.<sup>63</sup> V študiji so primerjali vpliv

---

<sup>61</sup> Spletna stran dostopna na: <https://www.userfocus.co.uk/index.html>.

<sup>62</sup> Spletna stran dostopna na: <https://www.userfocus.co.uk/index.html>.

dizajna spletnega priročnika na motivacijo uporabnika – vendar vpliva na motivacijo niso ugotovili.<sup>64</sup>

Spletni priročniki so sicer odličen način za pomoč posameznikom pri predajanju znanja, vendar pa so pri navajanju dejstev večkrat zapeljivi. Sploh pri zavarovalniških spletnih priročnikih je potrebna dodatna pazljivost, saj zavarovalnice spletne priročnike oblikujejo tako, da bi kar največ posameznikov sklenilo zavarovanje na podlagi prebiranja spletnega priročnika<sup>65</sup>. Potrebno je biti previden predvsem pri spletnih priročnikih, ki nudijo pomanjkljive, nepopolne podatke pri prijavi za zavarovanje; nudijo izplačila na podlagi zavajajočih ali neuresničljivih situacij nesreče ali privabljajo zainteresirane v zavarovalniške pogodbe, ki vsebujejo pasti za izkoriščanje bodočih zavarovalcev.

Spletna stran Insuranceeurope opozarja tudi na pogostost zavarovalniških spletk, ki se razlikuje po Evropi. Sklepa se, da je teh (opaženih ter neopaženih) približno 10 %. V viru je tudi naveden primer za Slovenijo.

Z objavo našega spletnega priročnika pa želimo to neskladje ravno uravnati, kajti v spletnem priročniku bo stranka seznanjena s pastmi, ki se pojavljajo v distribuciji zavarovanj. Bistvo spletnega priročnika je torej stranki približati tematiko, da ne bo več šibki člen družbe, ampak bo dovolj večča in formirana o osnovnih terminih, pogledih, ki se navezujejo na temo distribucije zavarovalnih produktov, kot tudi zavarovalnega prava.

### 9.3 Dejstva o spletnih straneh, ki že imajo objavljene spletne priročnike

Pregled spletnih strani slovenskih zavarovalnic je pokazal, da ima veliko zavarovalnic na spletu dostopne raznorazne osnovne spletne priročnike, vezane na predstavitev produktov ali slovarje. Večina spletnih priročnikov je seveda narejena na način, da pritegnejo čim več tistih, ki bodo spletni priročnik brali. Napisani so tako, da po prebiranju spletnega priročnika posameznik misli, da mora nemudoma skleniti zavarovanje, sicer bo v kratkem ostal brez vsega. Zavarovalnica Triglav ponuja elektronski Vodnik »Ko vam jo zagode nezgoda«<sup>66</sup>, kjer dajejo napotke, kako ravnati v prometni nesreči (doma in v tujini), kako rešiti škodo na

---

<sup>63</sup> Mayadas, A. Frank, Bourne, John and Bacsich, Paul. Science, New Series, Vol. 323, No. 5910 (Jan. 2, 2009), pp. 85-89.

<sup>64</sup> Gellevij, M. & van der Meij, H., de Jong, T. and Pieters, J., "The effects of screen captures in manuals: a textual and two visual manuals compared," in *IEEE Transactions on Professional Communication*, vol. 42, no. 2, pp. 77-91, June 1999.

<sup>65</sup> <https://www.insuranceeurope.eu/sites/default/files/attachments/The%20impact%20of%20insurance%20fraud.pdf>

<sup>66</sup> <http://www.triglav.si/files/vsebovredu/voznikov-vodnik-ob-prometni-nesreci.pdf>.

parkirišču, kdaj poklicati asistenco in podobno. Na svoji spletni strani pa ima zavarovalnica Triglav tudi slovar zavarovalniških izrazov.<sup>67</sup>

Tudi zavarovalnica Wiener Staedtische ima osnovne zavarovalne pojme na voljo na svoji spletni strani<sup>68</sup>. Enako je pri zavarovalnici Zurich Insurance Group<sup>69</sup>. Zavarovalnica Allianz ima za vsako zavarovanje posebej na kratko pojasnjeno zavarovanje in osnovne pojme. Pri potovanjih in najemu avta (rent a car) ima na primer posebej razložene vrste zavarovanja za takšne najeme.<sup>70</sup> Poleg tega imajo, zelo podobno kot pri Zavarovalnici Triglav, razložene razlike za posamezne sektorje, na primer med turističnim zavarovanjem in zdravstvenim zavarovanjem v tujini. Največji in najobsežnejši slovar pa ponujata tuji zavarovalnici CNA<sup>71</sup> in Bell and Grant Insurance.<sup>72</sup>

Eden od boljših spletnih priročnikov je spletni priročnik AZN ter njihov slovar zavarovalnih izrazov, kjer so na nekaj straneh razloženi osnovni pojmi, med drugim tudi na primer razlika med zastopnikom in posrednikom, ki povzroča zmedo med zavarovanci<sup>73</sup>. Prva osebna zavarovalnica ponuja spletni priročnik »Življenjsko zavarovanje od A do Ž«<sup>74</sup>, kjer so zelo na kratko pojasnjene razlike med različnimi vrstami zavarovanj in tudi splošni zavarovalniški pojmi.

Splošno mnenje avtorjev tega spletnega priročnika pa je, da bo objava našega spletnega priročnika na temo o pasteh zavarovalništva zelo vplivala na področje zavarovalništva, saj ga bo prebralo veliko ljudi. Na podlagi tega bodo ljudje informirani o anomalijah, ki se pojavljajo v zavarovalništvu in bodo v prihodnje pozornejši, da jih bo vedno manj. Prav tako je namen tega spletnega priročnika izpostaviti v empiričnem delu konkretizirane podatke na podlagi tako kvantitativne, kot tudi kvalitativne analize, na podlagi katere bodo določeni rezultati šokantni tako za same zavarovalce, kot tudi zavarovalnice.

<sup>67</sup> <http://www.triglav.si/podpora>.

<sup>68</sup> <https://www.wienerstaedtische.si/zasebno/zivljenje/osnovni-zavarovalni-pojmi/>.

<sup>69</sup> <https://www.zurich.com/en/services/glossary>.

<sup>70</sup> <https://www.allianztravelinsurance.com/travel/rental-cars/rental-car-insurance-explained.htm>

<sup>71</sup> [https://www.cna.com/web/wcm/connect/ae35de1b-e7fd-4355-b682-d7cbbd4e9fcc/CorpFlyGlossaryTerms\\_CNA.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ae35de1b-e7fd-4355-b682-d7cbbd4e9fcc](https://www.cna.com/web/wcm/connect/ae35de1b-e7fd-4355-b682-d7cbbd4e9fcc/CorpFlyGlossaryTerms_CNA.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ae35de1b-e7fd-4355-b682-d7cbbd4e9fcc)

<sup>72</sup> <http://bellandgrant.com/wp-content/uploads/2013/08/Glossary-of-Insurance-Terms-English.pdf>

<sup>73</sup> <https://www.adriatic-slovenica.si/documents/21804/29357/Agencija+za+zavarovalni+nadzor.+Zavarovalnistvo+-+prirocnik+za+potrosnike.+Oktober+2015.pdf/81a85e8f-8f49-4eae-99fe-ffcc9f77966c>

<sup>74</sup> <http://www.prva.si/wp-content/uploads/2018/03/PRVA-Zivljenjsko-zavarovanje-od-A-do-Z.pdf>

Zato v nadaljevanju iz teoretičnega dela prehajamo v empirični del spletnega priročnika, kjer smo osnovne pojme in povezave med njimi preverili na podlagi kvantitativne, kot tudi kvalitativne raziskave.

## II EMPIRIČNI DEL

### 10 EMPIRIČNA PREVERITEV ANKETNEGA VPRAŠALNIKA

Poglobljenemu proučevanju literature o distribuciji zavarovalnih produktov, zavarovalnem pravu, spletnih priročnikov ter njihovih medsebojnih povezavah in vplivih, sledi empirična raziskava na vzorcu 100 anketiranih naključno izbranih posameznikov, s štajerskega konca Slovenije.

Namen je, da predstavimo kakovostne izsledke empirične raziskave. Na temelju spoznanj poglobljenega proučevanja literature ter že znanih merskih lestvic sledita dve raziskavi:

1. kvantitativna raziskava na vzorcu 100 kandidatov s štajerskega konca Slovenije,
2. kvalitativna raziskava na vzorcu 100 kandidatov s štajerskega konca Slovenije.

Temeljni cilj raziskave je s pomočjo anketnega vprašalnika preveriti poznavanje pojmov distribucije zavarovalnih produktov, tako na podlagi kvantitativne, kot tudi kvalitativne raziskave. Potek raziskave, ki ga predstavljamo v nadaljevanju, temelji na pridobljenih teoretičnih izhodiščih, ki smo jih podrobneje predstavili v teoretičnem delu spletnega priročnika. S tem smo si pridobili in zagotovili vsebinsko podlago za zasnovano anketnega vprašalnika. Empirična raziskava je temeljila na merjenju v določenem časovnem intervalu (julij 2018 – avgust 2018) in je presečna študija. Na začetku smo preko elektronskega, kot tudi fizičnega spraševanja, na opredeljenem vzorcu zbrali podatke, ki smo jih obdelali s programi: (i) SPSS 21.0 in in (ii) programom Excel 2010. Nato smo še od anketirancev zahtevali opisne odgovore na določena vprašanja, da smo na podlagi teh lahko pravilno sklepali o ustreznosti podanega odgovora.

Prav tako smo potrdili vsebinsko veljavnost merskega instrumenta s pomočjo teorije in že znanih merskih instrumentov. Vsebinska veljavnost se navezuje na značilnosti, ki jih morajo imeti vse enote in instrumenti merjenja, da je rezultat merjenja izraz tega, kar raziskovalec želi dejansko meriti.<sup>75</sup>

---

<sup>75</sup> Aaker, D. A., Kumar, V. in Day, G. S. (2001). *Essentials of Marketing Research*. New York: John Wiley & Sons.



## 10.1 Kvantitativna in kvalitativna analiza anketnih vprašalnikov

### 10.1.1 Demografska vprašanja

Na anketni vprašalnik je odgovorilo 100 ljudi, od tega 56 žensk in 44 moških, kar pomeni, da je bilo v anketi udeleženih 56 % žensk in 44 % moških, kar prikazuje tudi spodnja tabela, narejena s pomočjo programa SPSS.

**Tabela 1: spol anketirancev**

Spol	Mean	N	Sum	Minimum	% of Total N	% of Total Sum
Moški	44,000	1	44,0	44,0	50,0%	44,0%
Ženska	56,000	1	56,0	56,0	50,0%	56,0%
Total		2	100,0	44,0	100,0%	100,0%

VIR: lasten

Starostne kategorije anketirancev so bile razvrščene v 4 starostne skupine in sicer do 30 let, od 31 do 40 let, od 41 do 50 let in od 51 let naprej. V starostni kategoriji do 30 let je sodelovalo največ anketirancev in sicer 46, kar predstavlja tudi 46 % anketirancev, na drugem mestu so bili anketiranci ki so stari več kot 51 let, natančneje 23 anketirancev oziroma 23 % vseh anketirancev, medtem ko je v starostni skupini od 41-50 let sodelovalo 16 anketirancev oziroma 16 % vseh anketiranih, najmanj, in sicer 15 anketirancev, ki predstavljajo 15 % vseh, pa jih je bilo v starostni skupini od 31 do 40 let.

**Tabela 2: starost anketirancev**

Starost	Mean	N	% of Total Sum	Sum
31 – 40 let	15,000	1	15,0%	15,0
41 – 50 let	16,000	1	16,0%	16,0
51 let in več	23,000	1	23,0%	23,0
do 30 let	46,000	1	46,0%	46,0
Total	25,000	4	100,0%	100,0

VIR: lasten

Anketiranci so se v anketi opredelili tudi do svoje izobrazbe, pri čemer je bilo na razpolago pet različnih stopenj izobrazbe, in sicer zaključena poklicna izobrazba (III.-IV.), v katero se je



razvrstilo 10 anketirancev, kar predstavlja tudi 10 % vseh anketirancev, zaključena gimnazija, srednje poklicno – tehnično izobraževanje (V.), kjer je bilo največ anketirancev in sicer 41 % vseh anketirancev ali 41 anketirancev, nato še visokošolski strokovni in univerzitetni program – 1. Bol. stopnja (VI/2.), kjer je bilo udeleženih 34 anketirancev in predstavljajo 34 % vseh anketirancev, magisterij stroke – 2. Bol. stopnja (VII), kjer je bilo udeleženih 13 anketirancev ali 13 % vseh anketirancev, in nazadnje še doktorat znanosti – 3. Bol. stopnja (VIII/2.), kar sta odgovorila 2 anketiranca in tako predstavljata najmanjšo zastopanost in sicer 2 % vseh anketirancev.

**Tabela 3: stopnja izobrazbe anketirancev**

STOPNJA IZOBRAZBE	Mean	N	% of Total Sum
doktorat znanosti – 3. bol. stopnja (VIII/2.)	2,000	1	2,0%
magisterij stroke – 2. bol. stopnja (VII)	13,000	1	13,0%
visokošolski strokovni in univerzitetni program – 1. bol. stopnja (VI/2.)	34,000	1	34,0%
zaključena gimnazija, srednje poklicno – tehnično izobraževanje (V.)	41,000	1	41,0%
zaključena poklicna izobrazba (III.-IV.)	10,000	1	10,0%
Total		5	100,0%

VIR: lasten

Naslednje vprašanje v anketi se je nanašalo na zaposlitveni status anketirancev, pri čemer je bilo na voljo šest možnosti, in sicer dijak/študent, za kar se je opredelilo 30 anketirancev ali 30 % vseh anketiranih, nezaposlen, za kar se je opredelilo 8 anketirancev, kar predstavlja 8 % anketiranih, zaposlenih je 48 % vseh anketirancev ali 48 anketiranih, samozaposlenih je 5 % anketiranih, ali 5 anketirancev, status kmeta ima 1 od anketiranih, kar je enako 1 % anketirancev, nazadnje pa je bilo še 8 anketirancev, ki imajo status upokojenca, kar predstavlja 8 % vseh anketirancev.

**Tabela 4: zaposlitveni status anketirancev**

ZAPOSLOITVENI STATUS	Mean	N	% of Total Sum
dijak/student	30,000	1	30,0%
nezaposlen	8,000	1	8,0%
samozaposlen	5,000	1	5,0%
status kmeta	1,000	1	1,0%
upokojen	8,000	1	8,0%
zaposlen	48,000	1	48,0%
Total		6	100,0%

VIR: lasten

### 10.1.2 Distribucija zavarovanj

Peto vprašanje v anketi je bilo razdeljeno na 26 podvprašanj, na katera so anketiranci odgovarjali z da, ne ali ne vem, pri čemer pa so si tisti, ki so spraševali anketirance lahko zabeležili opažanja, ki so jih pri anketirancih zaznali. Na podlagi tega smo kvantitativno analizo podkrepili še z kvalitativno analizo.

Prvo podvprašanje pri petem vprašanju se je glasilo »Ali poznate razliko med zavarovalnim zastopnikom in zavarovalnim posrednikom?«, na kar je 64 anketirancev odgovorilo, da razliko pozna, 27 anketirancev se je opredelilo, da razlike ne pozna, 9 anketirancev pa je na to vprašanje odgovorilo, da ne ve. Torej 64 % anketirancev pozna razliko med zavarovalnim zastopnikom in zavarovalnim posrednikom, 27 % anketirancev razlike ne pozna, 9 % pa na vprašanje ni poznalo odgovora.

**Tabela 5: Ali poznate razliko med zavarovalnim zastopnikom in zavarovalnim posrednikom?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	64,000	1	64,0%
NE	27,000	1	27,0%
NE VEM	9,000	1	9,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Na drugo podvprašanje »Ali imate stalnega zavarovalnega zastopnika?« je največji delež anketirancev, natančneje 62 anketirancev odgovorilo z da, 34 jih je odgovorilo z ne, in 4 anketiranci z ne vem. Pri tem lahko opazimo, da ima 64 % anketirancev stalnega zavarovalnega zastopnika, medtem, ko 34 % anketiranih nima stalnega zakonitega zastopnika, 4 % anketirancev pa so na to vprašanje odgovorili z ne vem.

**Tabela 6: Ali imate stalnega zavarovalnega zastopnika?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	62,000	1	62,0%
NE	34,000	1	34,0%
NE VEM	4,000	1	4,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Pri naslednjem podvprašanju se je anketirance vprašalo »Je vaš zavarovalni zastopnik iz kroga vaših znancev?«, in rezultati ankete so pokazali, da 30 anketirancev oziroma 30 % vseh anketirancev za svojega zavarovalnega zastopnika vzame svojega znanca, nasprotno pa 66 % anketirancev ali točno 66 anketirancev zavarovalnega zastopnika nimajo iz kroga njihovih znancev. 4 anketiranci, ki predstavljajo 4 % vseh anketiranih pa na to vprašanje niso vedeli odgovora.

**Tabela 7: Je vaš zavarovalni zastopnik iz kroga vaših znancev?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	30,000	1	30,0%
NE	66,000	1	66,0%
NE VEM	4,000	1	4,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

S podvprašanjem »Ali sklepate zavarovanja na lastno pobudo?« smo ugotovili, da 75 anketirancev, ki predstavljajo 75 % vseh anketiranih zavarovanja sklepa na lastno pobudo, znatno manjši delež, natančneje 24 % anketirancev ali 24 njih zavarovanj ne sklepa na lastno

pobudo, 1 anketiranec, ki predstavlja 1 % vseh anketiranih pa je na predmetno vprašanje odgovoril z odgovorom ne vem.

**Tabela 8: Ali sklepate zavarovanja na lastno pobudo?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	75,000	1	75,0%
NE	24,000	1	24,0%
NE VEM	1,000	1	1,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Naslednje podvprašanje se je glasilo »Ali menite da zavarovalni zastopniki dovolj varujejo vaše interese?«, na kar je 37 anketirancev odgovorilo z da, 39 anketirancev z ne, 24 anketirancev pa z ne vem. Najvišji delež anketirancev, in sicer 39 % meni, da zavarovalni zastopniki ne varujejo dovolj njihovih interesov, 37 % jih meni, da dovolj varujejo njihove interese, 24 % pa ne ve, ali dovolj varujejo njihove interese.

**Tabela 9: Ali menite da zavarovalni zastopniki dovolj varujejo vaše interese?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	37,000	1	37,0%
NE	39,000	1	39,0%
NE VEM	24,000	1	24,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Na podvprašanje »Ali v Sloveniji deluje več kot 100 zavarovalnic?« je 15 anketirancev, ki predstavljajo tudi 15 % delež njih odgovorilo, da obstaja več kot 100 zavarovalnic, za razliko od njih pa je 55 anketirancev, ali 55 % njih menilo, da ne obstaja 100 zavarovalnic, 30 anketirancev, ki tako predstavljajo 30 % vseh vprašanih pa je odgovorilo, da ne vedo odgovora na predmetno vprašanje. Ko smo z dodatnimi vprašanji anketirance spodbudili k dodatnemu razmišljanju v tej smeri, so bili prav začudeni, da pa dejansko v Sloveniji deluje

kreepko več kot 100 zavarovalnic. V večini primerov so bili mnenja, da je v Sloveniji maksimalno 10 delujočih zavarovalnic.

**Tabela 10: Ali v Sloveniji deluje več kot 100 zavarovalnic?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	15,000	1	15,0%
NE	55,000	1	55,0%
NE VEM	30,000	1	30,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

»Ali v Sloveniji delujejo zavarovalnice, ki nimajo sedeža v Republiki Sloveniji?« se je glasilo podvprašanje, na katerega je 69 anketirancev odgovorilo pritrdilno, 6 odklonilno, 25 pa jih na vprašanje ni vedelo odgovoriti. Torej je najvišji delež anketirancev v 69 % menilo, da v Sloveniji delujejo zavarovalnice, ki nimajo sedeža v Republiki Sloveniji, 6 % vseh anketirancev jih meni, da v Sloveniji ne delujejo takšne zavarovalnice, 25 % pa jih na vprašanje ni vedelo odgovoriti.

**Tabela 11: Ali v Sloveniji delujejo zavarovalnice, ki nimajo sedeža v Republiki Sloveniji?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	69,000	1	69,0%
NE	6,000	1	6,0%
NE VEM	25,000	1	25,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Na podvprašanje, ki se je glasilo: »So zavarovalnice enako prijazne ob likvidaciji (prijavi) škod kot pri sklepanju zavarovanj?«, je 23 anketirancev, ki predstavljajo 23 % vseh, ki so odgovarjali odgovorilo z da, znatno višji delež, natančneje 65 % vseh ali 65 anketirancev pa meni, da zavarovalnice niso enako prijazne ob likvidaciji škod kot ob sklepanju zavarovanj. 12 anketirancev, kar predstavlja 12 % vseh vprašanih pa je odgovorilo na vprašanje z ne vem, kar pomeni, da se do odgovora niso mogli opredeliti. Ko smo v nadaljevanju s konkretnimi

podvprašanji želeli ugotoviti čemu je tako, smo ugotovili, da so stranke nezadovoljne izključno zaradi tega, ker splošnih zavarovalnih pogojev niso prebrale, prav tako na konkretne izključitve sami zavarovalni zastopniki/posredniki strank niso opozorili.

**Tabela 12: So zavarovalnice enako prijazne ob likvidaciji (prijavi) škod kot pri sklepanju zavarovanj?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	23,000	1	23,0%
NE	65,000	1	65,0%
NE VEM	12,000	1	12,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Na naslednje podvprašanje je 29 anketirancev z odgovorom na podvprašanje »Ali ločite med tem, kakšna je temeljna naloga zavarovalnice in kakšna je temeljna naloga pozavarovalnice?« v 29 % odgovorili, da ločijo med temeljnima nalogama zavarovalnice in pozavarovalnice, 58 anketirancev, kar predstavlja 58 % vseh anketiranih razlike med temeljnima nalogama zavarovalnice in pozavarovalnice ne pozna, 13 anketirancev ali 13 % vseh anketiranih pa je na vprašanje odgovorilo z ne vem. Žalostno je dejstvo, ko smo konkretnije spraševali, tudi te, ki so dejali, da poznajo razliko med temeljnimi nalogami zavarovalnice in pozavarovalnice, da jih večina ne znala opredeliti.

**Tabela 13: Ali ločite med tem, kakšna je temeljna naloga zavarovalnice in kakšna je temeljna naloga pozavarovalnice?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	29,000	1	29,0%
NE	58,000	1	58,0%
NE VEM	13,000	1	13,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Najvišji delež anketirancev, in sicer 44 %, kar predstavljajo 44 anketirani je na podvprašanje »Ste se pripravljene zavarovati pri zavarovalnici iz EU, ki nima sedeža ali podružnice v

Sloveniji?» odgovorili, da tega niso pripravljene storiti, 39 anketiranih ali 39 % vseh se je tako pripravljene zavarovati pri zavarovalnici iz EU, ki nima sedeža ali podružnice v Sloveniji, medtem ko 17 % anketiranih, ali natančneje 17 anketirancev, tega ne ve.

**Tabela 14: Ste se pripravljene zavarovati pri zavarovalnici iz EU, ki nima sedeža ali podružnice v Sloveniji?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	39,000	1	39,0%
NE	44,000	1	44,0%
NE VEM	17,000	1	17,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Na podvprašanje »Ali menite, da pošilja ponudbo za zavarovanje zavarovalnica zavarovalcu?« je 57 % anketirancev, ali točno 57 anketiranih odgovorilo pritrdilno, več kot polovico manj, in sicer 25 anketirancev, ki predstavljajo 25 % vseh anketirancev je odgovorilo z ne, 18 anketirancev ali 18 % vseh pa je odgovorilo na vprašanje z ne vem. Po dodatnem postavljanju vprašanj anketirancem lahko z gotovostjo trdimo, da anketiranih sploh niso vedeli, kaj zastavljeno podvprašanje realno pomeni. Menili so, da zavarovalnica pošilja ponudbo zavarovancu na podlagi tega, ker upošteva zavarovalne zastopnike, ko predlagajo zavarovalnici popuste ob sklenitvi premoženjskih zavarovanj. Nihče od anketiranih ni poznal problematike pravičnega sklepanja zavarovalnih pogodb na področju življenjskih zavarovanj. Slišali so za možnosti razveljavitve življenjskih naložbenih zavarovanj v drugih članicah EU, vendar ne znajo opredeliti razlogov za to. Anketiranci ne poznajo napak pri sklepanju zavarovanju, če zavarovalnica pošlje zavarovancu polico in zavarovalne pogoje, po tem ko je sprejela njegovo ponudbo (problematika poličnega sklepanja pogodb).

**Tabela 15: Ali menite, da pošilja ponudbo za zavarovanje zavarovalnica zavarovalcu?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	57,000	1	57,0%
NE	25,000	1	25,0%
NE VEM	18,000	1	18,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Z podvprašanjem »Ali poznate razliko med zavarovalnino in odškodnino?« smo ugotovili, da 80 anketirancev, kar predstavlja 80 % vseh anketiranih pozna razliko med zavarovalnino in odškodnino, 9 anketirancev oziroma 9 % anketirancev razlike med pojmom ne pozna, medtem ko je 11 anketirancev, kar predstavlja 11 % vseh anketiranih, na vprašanje odgovorilo, da ne ve. Zavarovalnica izplačuje vedno zavarovalnino, razen pri zavarovanju odgovornosti, kadar plačuje škodo tretji osebi, ki ni stranka zavarovalne pogodbe.

**Tabela 16: Ali poznate razliko med zavarovalnino in odškodnino?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	80,000	1	80,0%
NE	9,000	1	9,0%
NE VEM	11,000	1	11,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Naslednje podvprašanje se je glasilo »Ali znate razložiti razliko med premoženjskimi in življenjskimi zavarovanji?«, na kar je večina, natančneje 87 % anketirancev ali natančneje 87 anketiranih odgovorilo, da zna razložiti razliko, 6 anketirancev, kar predstavlja 6 % anketiranih razlike ne zna razložiti, 7 % anketirancev ali 7 anketirancev pa na vprašanje ni vedelo odgovoriti. Ko smo konkretno povprašali anketirance, naj naštejejo nekaj premoženjskih zavarovanj, so jih znali naštet. Nezgodna zavarovanja po njihovem mnenju spadajo v kategorijo življenjskih zavarovanj, kar pa je napačno.



**Tabela 17: Ali znate razložiti razliko med premoženjskimi zavarovanji in življenjskimi zavarovanji?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	87,000	1	87,0%
NE	6,000	1	6,0%
NE VEM	7,000	1	7,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Z vprašanjem »Imate sklenjeno življenjsko zavarovanje?« smo ugotovili, da večina anketirancev, in sicer kar 55 anketirancev, kar predstavlja 55 % vseh, nima sklenjenega življenjskega zavarovanja, nekaj manjši odstotek, natančneje 40 % anketirancev ali drugače, 40 anketirancev ima sklenjeno življenjsko zavarovanje, 5 anketirancev, ki predstavljajo 5 % vseh anketiranih, pa ni poznalo odgovora na predmetno vprašanje.

**Tabela 18: Imate sklenjeno življenjsko zavarovanje?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	40,000	1	40,0%
NE	55,000	1	55,0%
NE VEM	5,000	1	5,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Na podvprašanje »Ali veste, kaj so splošni zavarovalni pogoji?« je 56 anketirancev, ki predstavljajo tudi 56 % vseh anketiranih odgovorilo pritrdilno, medtem ko je 28 anketirancev ali 28 % vseh anketiranih odgovorilo, da ne vedo, kaj so splošni zavarovalni pogoji, 16 anketirancev oziroma 16 % vseh pa je na to vprašanje odgovorilo z ne vem. Tudi ta podatek potrjuje dejstvo, čemu prihaja do slabe volje strank, zavarovalcev.

**Tabela 19: Ali veste, kaj so splošni zavarovalni pogoji?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	56,000	1	56,0%
NE	28,000	1	28,0%
NE VEM	16,000	1	16,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Podvprašanje, ki se je glasilo: »V kolikor imate sklenjeno življenjsko zavarovanje, ali ste dobili splošne zavarovalne pogoje ob podpisu ponudbe od zavarovalnega zastopnika?« je z 41 % vseh anketirancev ali 41 anketiranci bilo odgovorjeno pritrdilno, nekaj manj anketirancev, 40 % oziroma 40 anketirancev je odgovorilo z ne, 19 % ali 19 anketirancev pa je na vprašanje odgovorilo z ne vem. Ta podatek, pa je nevaren za veljavnost pogodbe. Kajti zakonsko je določeno, da mora zavarovalni zastopnik, kot tudi posrednik ob podpisu ponudbe stranki izročiti splošne zavarovalne pogoje, kajti pravica stranke je, da si jih prebere. V kolikor se z njimi ne strinja, pa lahko odvisno od vrste zavarovanja, v času 15-30 dni od sklenitve pogodbe brez bilo kakšnih pojasnil od nje odstopi odstopi oziroma tudi pozneje zahteva razveljavitev pogodbe, če ni bil pravilno obveščen ali pa je sprejel zavarovalne pogoje skupaj z polico.

**Tabela 20: V kolikor imate sklenjeno življenjsko zavarovanje, ali ste dobili splošne zavarovalne pogoje ob podpisu ponudbe od zavarovalnega zastopnika?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	41,000	1	41,0%
NE	40,000	1	40,0%
NE VEM	19,000	1	19,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Z odgovori na podvprašanje, ki se je glasilo »Ste sploh kdaj prebrali splošne zavarovalne pogoje, ki ste jih prejeli od zavarovalnice – zavarovalnega zastopnika?« smo ugotovili, da sta deleža tistih, ki splošne zavarovane pogoje berejo in tistih, ki jih ne, zelo primerljiva. 50

anketirancev, ki tako predstavljajo 50 % vseh anketiranih je odgovorilo, da splošne pogoje preberejo, medtem ko nekaj manj, natančneje 48 % ali 48 anketirancev splošnih pogojev ni prebralo. 2 % anketirancev ali 2 anketiranca sta na to vprašanje odgovorila z ne vem.

**Tabela 21: Ste sploh kdaj prebrali splošne zavarovalne pogoje, ki ste jih prejeli od zavarovalnice – zavarovalnega zastopnika?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	50,000	1	50,0%
NE	48,000	1	48,0%
NE VEM	2,000	1	2,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Na podvprašanje »Kadar sklepate zavarovanja, ali imate občutek, da vam zavarovalni zastopnik dovolj pojasni vsa zavarovalna kritja, zlasti pa izključitve oziroma – kaj je in kaj ni zavarovano?« je največ anketirancev in sicer 46 % ali 46 anketirancev odgovorilo pritrdilno, medtem ko še vedno 40 % anketirancev ali 40 njih meni, da zavarovalni zastopniki ne pojasnijo vseh kritij in izključitev. 14 anketirancev, kateri predstavljajo tudi 14 % vseh anketiranih je na vprašanje odgovorilo z ne vem.

**Tabela 22: Kadar sklepate zavarovanja, ali imate občutek, da vam zavarovalni zastopnik dovolj pojasni vsa zavarovalna kritja, zlasti pa izključitve oziroma – kaj je in kaj ni zavarovano?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	46,000	1	46,0%
NE	40,000	1	40,0%
NE VEM	14,000	1	14,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Z podvprašanjem, ki se je glasilo: »Ali znate prebrati zavarovalno polico?« smo ugotovili, da velika večina, in sicer 77 anketirancev, ki predstavljajo 77 % vseh, znajo prebrati zavarovalno

polico, 10 % anketirancev ali 10 njih zavarovalne police ne zna prebrati, 13 anketirancev, ki predstavljajo 13 % vseh, pa na vprašanje ni vedelo odgovoriti.

**Tabela 23: Ali znate prebrati zavarovalno polico?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	77,000	1	77,0%
NE	10,000	1	10,0%
NE VEM	13,000	1	13,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Zelo enakomerno razporejeni so bili odgovori pri podvprašanju, ki se je glasilo: »Ali je zavarovalna polica tudi zavarovalna pogodba?«, saj je namreč 33 anketirancev, kateri predstavljajo 33 % vseh vprašanih odgovorilo pritrdilno, malo manj, 32 % ali 32 anketirancev je odgovorilo odklonilno, medtem ko je 35 % ali 35 anketirancev odgovorilo z odgovorom ne vem. Polica je potrdilo o sklenitvi pogodbe.

**Tabela 24: Ali je zavarovalna polica tudi zavarovalna pogodba?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	33,000	1	33,0%
NE	32,000	1	32,0%
NE VEM	35,000	1	35,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Z odgovori na podvprašanje »Ali ste na splošno zadovoljni z zavarovalnimi storitvami in možnostjo zavarovanja v Sloveniji?« smo ugotovili, da je večina anketirancev, natančneje 47 anketirancev, kateri predstavljajo 47 % vse odgovorilo, da so na splošno zadovoljni, nekaj manj, 34 ali 34 % jih na splošno z zavarovalnimi storitvami in možnostjo zavarovanja ni zadovoljnih, 19 % ali 19 anketirancev pa na vprašanje niso vedeli odgovoriti.

**Tabela 25: Ali ste na splošno zadovoljni z zavarovalnimi storitvami in možnostjo zavarovanja v Sloveniji?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	47,000	1	47,0%
NE	34,000	1	34,0%
NE VEM	19,000	1	19,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Na podvprašanje »V kolikor niste plačali pravočasno premije za zavarovanje, ali vas zavarovalnice tožijo?« je najmanj anketirancev in sicer 15 % ali 15 anketirancev odgovorilo, da jih zavarovalnice tožijo, večina pa je odgovorila, da jih ne tožijo, in sicer 51 anketirancev, ki predstavljajo tudi 51 % vseh anketiranih. 34 anketirancev ali 34 % vseh na to vprašanje ni vedelo odgovora. Preverili so odgovore z dodatnim spraševanjem anketirancev in ugotovili, da so ti anketiranci, ki so odgovorili pritrdilno, sklepali na slepo. Nihče od njih, ni imel dejanske izkušnje na tem področju. Da pri premoženjskih zavarovanjih zavarovalnica lahko tožijo zaradi neplačila premije pri življenjskem pa nimajo pravice, ni bilo znano anketirancem.

**Tabela 26: V kolikor niste plačali pravočasno premije za zavarovanje, ali vas zavarovalnice tožijo?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	15,000	1	15,0%
NE	51,000	1	51,0%
NE VEM	34,000	1	34,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Na podlagi odgovorov na podvprašanje, ki se je glasilo: »Ali ste kdaj prebrali kakšno literaturo oziroma članek o zavarovalništvu?« je večina anketirancev odgovorila, da literature oziroma članka o zavarovalništvu še niso prebrali, natančneje 52 % anketirancev ali 52 anketirancev. Nekaj manj, 46 anketirancev, ki predstavljajo 46 % vseh je članek ali literaturo

o zavarovalništvu že prebralo, medtem ko 2 anketiranca, ki predstavljata 2 % vseh anketirancev na vprašanje nista mogla odgovoriti.

**Tabela 27: Ali ste kdaj prebrali kakšno literaturo oziroma članek o zavarovalništvu?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	46,000	1	46,0%
NE	52,000	1	52,0%
NE VEM	2,000	1	2,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Naslednje podvprašanje se je glasilo »Ali veste kakšno vlogo ima Agencija za zavarovalni nadzor (AZN)?«, pri čemer smo ugotovili da kar polovica, 50 % ali 50 anketirancev vloge Agencije za zavarovalni nadzor ne pozna, 19 % ali 19 anketirancev je na vprašanje odgovorilo z ne vem, medtem ko 31 anketirancev, ki predstavljajo 31 vseh, ve kakšno vlogo ima Agencija za zavarovalni nadzor. Da pozna tako malo ljudi vlogo AZN, je rdeči alarm, ki bi ga morala Agencija za zavarovalni nadzor zaznati in definitivno na tem področju urgirati s svetlobno hitrostjo.

**Tabela 28: Ali veste kakšno vlogo ima Agencija za zavarovalni nadzor?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	31,000	1	31,0%
NE	50,000	1	50,0%
NE VEM	19,000	1	19,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Z odgovori na podvprašanje »Ali veste, da v Mariboru obstaja posebni inštitut, ki daje pomoč zavarovalcem in zavarovancem pri nastanku težjih primerov?« smo ugotovili, da velika večina ne ve, da obstaja poseben inštitut, in sicer kar 71 anketirancev, ki predstavljajo 71 %, 11 anketirancev, ki predstavljajo 11 % za inštitut ve, medtem ko je 18 anketirancev, ki predstavljajo 18 % vseh odgovorilo z odgovorom ne vem. Inštitut za zavarovalništvo in pravo

v Mariboru je v tem projektu sodeloval s strokovno sodelavko. Definitivno je inštitut mnenja, da se zavarovalci »bojijo« pristopiti, ker menijo, da ne vedo točno, kakšna je naloga inštituta in menijo, da bodo oškodovani. A to dejstvo je zmotljivo. Kajti inštitut je ustanovljen ravno z namenom, da pomaga šibkejšemu členu tako z mnenji s področja distribucije zavarovalnih produktov, kot tudi prava do večjega zadovoljstva, zanimanja in pripadnosti na omenjenih področjih.

**Tabela 29: Ali veste, da v Mariboru obstaja posebni inštitut, ki daje pomoč zavarovalcem in zavarovancem pri nastanku težjih primerov?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	11,000	1	11,0%
NE	71,000	1	71,0%
NE VEM	18,000	1	18,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Na zadnje postavljeno podvprašanje pri vprašanju 5, ki se je glasilo »Ko se v medijih pojavljajo določeni zapisi o zavarovalništvu, ali to z zanimanjem preberete?« je velika večina, natančneje 68 anketirancev, ki predstavljajo 68 % vseh anketiranih odgovorilo, da tega ne preberejo z zanimanjem, 2 anketiranca ali 2 % njih na vprašanje ne ve dogovoriti, vseeno pa 30 anketirancev, ki predstavljajo 30 % vseh anketiranih z zanimanjem prebere zapise o zavarovalništvu v medijih.

**Tabela 30: Ko se v medijih pojavljajo določeni zapisi o zavarovalništvu, ali to z zanimanjem preberete?**

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	30,000	1	30,0%
NE	68,000	1	68,0%
NE VEM	2,000	1	2,0%
Total	33,333	3	100,0%

VIR: lasten

Prehajamo v opisni del splošnih pojmov distribucije zavarovalnih produktov.

### 10.1.3 Splošno

Šesto vprašanje v anketi, ki se je glasilo: »Zavarovalništvo ima tako v Sloveniji kot tudi v tujini negativen prizvok. Kdo oziroma kaj je po vašem mnenju največji krivec, da je temu tako?« je imelo na razpolago 4 odgovore, pri čemer ni bilo nujno, da bi anketiranec označil le enega od navedenih odgovorov. Tako se je pri tem vprašanju 50 anketirancev odločilo za odgovor c, pod katerim je bil odgovor »Zavarovalnice s tem, ko zavarovalni zastopnik /zavarovalni posrednik zamolči izključitve, ki so podane v zavarovalnih splošnih pogojih, kot tudi zavarovalec/zavarovanec ne prebere splošnih pogojev, ta pa je mnenja, da mu zavarovalnica ob nastanku škode ne želi izplačati odškodnine«, kar predstavlja hkrati tudi najpogostejši odgovor v anketi, z 42 % odgovorov. Naslednji najpogostejši odgovor je bil odgovor a, ki pravi: »Zavarovalni zastopniki/zavarovalni posredniki, ker stranki ne predstavijo vsega drobnega tiska (splošnih pogojev) oziroma nimajo ustreznega znanja za opravljanje poslov distribucije zavarovanj.«, in se je zanj opredelilo 40 anketirancev oziroma 33,6 % vseh, ki so odgovarjali na vprašanja. 23 anketirancev, ki predstavljajo 19,3 % vseh odgovorov, se je odločilo za odgovor »Zavarovalci/zarovanci (stranke) sami, ker si kljub temu, da imajo 30 dni pravico vsak dan X krat na dan, prebrati splošne pogoje, si jih ne in slepo zaupajo zavarovalnemu zastopniku/zavarovalnemu posredniku.«, ki se je bil pod točko b. Najmanj anketirancev, in sicer 5 % ali 6 anketirancev pa se je odločilo za odgovor d, ki je vseboval odgovor »Vpliv medijev, s tem ko jim tako posameznik kot tudi družba slepo zaupamo, brez, da bi preverili dejansko (realno) stanje predstavljenega.«.



**Tabela 31: Zavarovalništvo ima tako v Sloveniji kot tudi v tujini negativen prizvok. Kdo oziroma kaj je po vašem mnenju največji krivec, da je temu tako?**

	Mean	N	% of Total Sum
a) Zavarovalni zastopniki/zavarovalni posredniki, ker stranki ne predstavijo vsega drobnega tiska (splošnih pogojev) oziroma nimajo ustreznega znanja za opravljanje poslov distribucije zavarovanj.	40,000	1	33,6%
b) Zavarovalci/zavarovanci (stranke) sami, ker si kljub temu, da imajo 30 dni pravico vsak dan X krat na dan, prebrati splošne pogoje, si jih ne in slepo zaupajo zavarovalnemu zastopniku/zavarovalnemu posredniku.	23,000	1	19,3%
c) Zavarovalnice s tem, ko zavarovalni zastopnik /zavarovalni posrednik zamolči izključitve, ki so podane v zavarovalnih splošnih pogojih, kot tudi zavarovalec/zavarovanec ne prebere splošnih pogojev, ta pa je mnenja, da mu zavarovalnica ob nastanku škode ne želi izplačati odškodnine.	50,000	1	42,0%
d) Vpliv medijev, s tem ko jim tako posameznik kot tudi družba slepo zaupamo, brez, da bi preverili dejansko (realno) stanje predstavljenega.	6,000	1	5,0%
Total	29,750	4	100,0%

VIR: lasten

Sedmo anketno vprašanje se je nanašalo na reševanje primera v primeru nastanka škode, pri tem vprašanju so lahko anketiranci izbirali med tremi navedenimi odgovori. V najvišjem deležu, in sicer 81,2 %, ali natančneje 82 anketirancev je odgovorilo, da zahtevke rešujejo sami neposredno na zavarovalnici. Znatno manjši delež, in sicer 12,9 % oziroma 13 anketirancev je odgovorilo, da se po pomoč obračajo na odškodninske družbe. Najmanj, 6 anketirancev, oziroma 5,9 % vseh odgovorov je bilo opredeljenih, da se za pomoč obračajo po pomoč na odvetnike.

**Tabela 32: Reševanje nastanka škode**

	Mean	N	% of Total Sum
a) se obračate po pomoč na odškodninske družbe,	13,000	1	12,9%
b) se obračate po pomoč na odvetnike,	6,000	1	5,9%
c) rešujete zahtevke sami – neposredno na zavarovalnici?	82,000	1	81,2%
Total	33,667	3	100,0%

VIR: lasten

»Kateri dejavnik, izmed spodaj naštetih je za vas najpomembnejši in odločilno vpliva na dejstvo, katero zavarovalnico boste izbrali za sklenitev zavarovalne pogodbe?« je predstavljalo osmo vprašanje, pri čemer so anketirancem bila na voljo 4 odgovori. Najmanj anketirancev, in sicer 1, kar predstavlja tudi 1 % vseh odgovorov na predmetno vprašanje, je odgovorilo, da na izbiro zavarovalnice vplivajo mediji. Kar nekaj več anketirancev se za zavarovanje odloča zaradi spletnih strani zavarovalnic, in sicer 12 anketirancev, kar predstavlja 11,5 % vseh odgovorov. Naslednji, pogostejši razlog, ki anketirance prepriča v izbiro zavarovalnice so z 39,4 % vseh odgovorov ali natančneje 41 anketiranci, predstavljali zastopniki. Najpogostejši razlog med anketiranci pa so za 48,1 % vseh odgovorov ali 50 odgovori prijatelji ali sorodniki tisti, zaradi katerih se anketiranci odločajo za sklenitev zavarovalne pogodbe.

**Tabela 33: Kateri dejavnik, izmed spodaj naštetih je za vas najpomembnejši in odločilno vpliva na dejstvo, katero zavarovalnico boste izbrali za sklenitev zavarovalne pogodbe?**

	Mean	N	% of Total Sum
Mediji.	1,000	1	1,0%
Prijatelji/sorodniki.	50,000	1	48,1%
Spletne strani zavarovalnic.	12,000	1	11,5%
Zastopniki.	41,000	1	39,4%
Total	26,000	4	100,0%

VIR: lasten

Na deveto vprašanje so anketiranci odgovarjali s pomočjo ocenjevalne lestvice, pri čemer so svoje strinjanje opredelili z ocenami 1 do 5, pri čemer so si številke sledile tako: 1 – se ne strinjam, 2 – delno se ne strinjam, 3 - nevtralen, 4 – se delno strinjam , 5 – se popolnoma strinjam.

Ocenjevalne lestvice so bile razdeljene na 3 sklope in sicer strokovnost, poznavanje terminologije in informiranje.

Pri sklopu strokovnost je bila prva trditev: »Splošno mnenje o zavarovalništvu je dobro.«, na kar je večina anketirancev, kar 43 anketirancev ali 43 % vseh odgovorila, s številko 3, ki pomeni, da so o tem vprašanju anketiranci nevtralni. Kar 30 anketirancev, ki predstavljajo 30 % vseh se s trditvijo delno ne strinjajo, 10 anketirancev ali 10 % vseh pa se s trditvijo ne strinja. 13 anketirancev ali 13 % vseh se s trditvijo delno strinja, le 4 anketiranci ali 4 % vseh pa se s trditvijo popolnoma strinjajo.

**Tabela 34: Splošno mnenje o zavarovalništvu je dobro.**

STROKOVNOST	Mean	N	% of Total Sum
1,0	10,000	1	10,0%
2,0	30,000	1	30,0%
3,0	43,000	1	43,0%
4,0	13,000	1	13,0%
5,0	4,000	1	4,0%
Total	20,000	5	100,0%

VIR: lasten

Pri sklopu strokovnost je bila druga trditev: »Vaše poznavanje zavarovalništva je dobro.«, na kar je večina anketirancev, natančneje 36 anketirancev ali 36 % vseh odgovorila, s številko 3, ki pomeni, da so o tem vprašanju anketiranci nevtralni, ter svojega znanja zavarovalništva ne morejo opredeliti natančneje. 11 anketirancev, ki predstavljajo 11 % vseh se s trditvijo ne strinjajo, torej njihovo poznavanje zavarovalništva ni dobro, 28 anketirancev ali 28 % vseh anketiranih pa se s trditvijo delno ne strinjajo, ter tako menijo, da njihovo poznavanje zavarovalništva ni povsem dobro. 19 anketirancev ali 19 % vseh se s trditvijo delno strinja, le

5 anketirancev ali 5 % vseh pa se s trditvijo popolnoma strinja, kar pomeni, da imajo dobro poznavanje zavarovalništva.

**Tabela 35: Vaše poznavanje zavarovalništva je dobro.**

STROKOVNOST	Mean	N	% of Total Sum
1,0	11,000	1	11,0%
2,0	28,000	1	28,0%
3,0	36,000	1	36,0%
4,0	19,000	1	19,0%
5,0	6,000	1	6,0%
Total	20,000	5	100,0%

VIR: lasten

Zadnja trditev pri sklopu strokovnost je bila: »Zavarovalništvo v vašem življenju igra pomembno vlogo.«, pri čemer kar 22 anketirancev, ki predstavljajo 22 % vseh anketiranih meni, da zavarovalništvo v njihovem življenju ne igra pomembne vloge, 12 anketirancev ali 12 % vseh pa se s trditvijo delno ne strinja. Kar 31 anketirancev ali 31 % vseh anketiranih je do trditve nevtralnih, 22 % anketiranec ali 22 anketiranim zavarovalništvo v življenju precej igra pomembno vlogo, medtem ko 13 anketirancem ali 13 % vseh anketiranih zavarovalništvo igra pomembno vlogo.

**Tabela 36: Zavarovalništvo v vašem življenju igra pomembno vlogo.**

STROKOVNOST	Mean	N	% of Total Sum
1,0	22,000	1	22,0%
2,0	12,000	1	12,0%
3,0	31,000	1	31,0%
4,0	22,000	1	22,0%
5,0	13,000	1	13,0%
Total	20,000	5	100,0%

VIR: lasten

Naslednji sklop vprašanj se je nanašal na poznavanje terminologije.

Prva trditev se je glasila »Javnost je seznanjena, katera zavarovanja spadajo med obvezna in katera zavarovanja spadajo med prostovoljna zavarovanja.«, na kar je večina, kar 32 anketirancev, ki tako predstavljajo 32 % odgovorila, da so do trditve nevtralni. Nekaj manj, 30 % ali 30 anketirancev je mnenja, da se s trditvijo delno strinjajo, 12 anketirancev, kar predstavlja 12 % pa se s trditvijo delno ne strinja. Delež teh, ki se s trditvijo popolnoma strinjajo in ne strinjajo je v tem primeru enak, in znaša za vsako trditev točno 13 % ali 13 anketirancev na vsaki strani za popolnoma nasprotno trditev.

**Tabela 37: Javnost je seznanjena, katera zavarovanja spadajo med obvezna in katera zavarovanja spadajo med prostovoljna zavarovanja.**

POZNAVANJE TERMINOLOGIJE	Mean	N	% of Total Sum
1,0	13,00	1	13,0%
2,0	12,00	1	12,0%
3,0	32,00	1	32,0%
4,0	30,00	1	30,0%
5,0	13,00	1	13,0%
Total	20,00	5	100,0%

VIR: lasten

Druga trditev se je glasila »Vsa premoženjska zavarovanja so obvezna.«, na kar je velika večina anketirancev odgovorila, da se s trditvijo ne strinjajo in sicer kar 72 anketirancev, ki tako predstavljajo 72 % vseh. 12 % anketirancev, ali 12 anketirancev se s trditvijo delno strinja, 9 anketirancev ali 9 % vseh pa je do trditve nevtralnih. Precej manjši delež je tistih, ki se s trditvijo strinjajo, in sicer 6 % ali 6 anketirancev, le 1 anketiranec, ki predstavlja 1 % vseh anketirancev pa se s trditvijo strinja in tako meni, da so vsa premoženjska zavarovanja obvezna.

**Tabela 38: Vsa premoženjska zavarovanja so obvezna.**

POZNAVANJE TERMINOLOGIJE	Mean	N	% of Total Sum
1,0	72,00	1	72,0%
2,0	12,00	1	12,0%
3,0	9,00	1	9,0%
4,0	6,00	1	6,0%
5,0	1,00	1	1,0%
Total	20,00	5	100,0%

VIR: lasten

Do naslednje trditve v sklopu poznavanje terminologije, ki se je glasila »Dopolnilno zdravstveno zavarovanje ima enak pomen kot dodatno zdravstveno zavarovanje.« se je velika večina anketirancev, kar 65 anketirancev, ki predstavljajo 65 % vseh, opredelila, da se s trditvijo ne strinjajo, kar pomeni, da menijo, da dopolnilno in dodatno zdravstveno zavarovanje nimata enakega pomena. 11 % ali 11 anketirancev se s trditvijo delno ne strinja, 12 anketirancev ali 12 % njih pa je do trditve nevtralnih. Vseeno pa je še 7 anketirancev, ki predstavljajo 7 % vseh, ki se s trditvijo delno strinjajo, 5 anketirancev ali 5 % vseh pa se s trditvijo o enakem pomenu dodatnega in dopolnilnega zavarovanja popolnoma strinjajo. Pri tej trditvi moramo poudariti, da je naše mnenje, da anketirani, kljub velikemu procentu poznavanja terminologije, ne ločijo med obema pojmomoma. Zapisano lahko trdimo na podlagi tega, ker smo anketiranim zastavili dodatna vprašanja, naj naštejejo katere storitve spadajo med dopolnilno zdravstveno zavarovanje in katere storitve spadajo med dodatno zdravstveno zavarovanje. Seveda absolutno nihče ni ločil med terminologijo. Ta tematika ni pereča samo strankam, anketirancem, ampak je pereča tema na sploh. Že v teoretičnem delu spletnega priročnika smo omenili, da same zavarovalne inštitucije na ločijo med navedenimi termini. Problem, ki se pojavlja je v tem, kako naj stranke – zavarovalci vedo, katero vrsto zavarovanja imajo sklenjeno, če še sami uslužbenci na zavarovalnih inštitucijah ne ločijo med njimi. Na tem področju je definitivno nujno potrebno nekaj narediti v smeri izobraževanj, portalov, ozaveščanja javnosti preko medijev.

**Tabela 39: dopolnilno zdravstveno zavarovanje ima enak pomen kot dodatno zdravstveno zavarovanje.**

POZNAVANJE TERMINOLOGIJE	Mean	N	% of Total Sum
1,0	65,00	1	65,0%
2,0	11,00	1	11,0%
3,0	12,00	1	12,0%
4,0	7,00	1	7,0%
5,0	5,00	1	5,0%
Total	22,00	5	100,0%

VIR: lasten

Trditev v sklopu poznavanja terminologije, ki se je glasila: »Višina premije, ki jo plačujemo za določeno zavarovanje je v linearnem sorazmerju z rizikom škode.«, je za večino anketirancev, natančneje 41 % vseh ali 41 anketirancev, nevtralna. Le 11 anketirancev, ki predstavljajo 11 % vseh meni, da je višina premije, ki jo plačujemo za določeno zavarovanje je v linearnem sorazmerju z rizikom škode, nekaj več, 13 % ali 13 anketirancev pa se s trditvijo le delno strinja. 19 % vseh anketiranih ali 19 anketirancev se s trditvijo delno ne strinja, medtem ko se 16 anketirancev, kar predstavlja 16 % vseh anketiranih, s trditvijo ne strinja, kar pomeni, da menijo, da višina premije, ki jo plačujemo za določeno zavarovanje, ni v linearnem sorazmerju z rizikom škode.

**Tabela 40: Višina premije, ki jo plačujemo za določeno zavarovanje je v linearnem sorazmerju z rizikom škode.**

POZNAVANJE TERMINOLOGIJE	Mean	N	% of Total Sum
1,0	16,000	1	16,0%
2,0	19,000	1	19,0%
3,0	41,000	1	41,0%
4,0	13,000	1	13,0%
5,0	11,000	1	11,0%
Total	20,000	5	100,0%

VIR: lasten



Na naslednjo trditev, ki se je glasila »Zavarovalec in zavarovanec sta vedno različni osebi.« je 20 anketirancev, ki predstavljajo 20 % vseh odgovorila, da se s trditvijo strinjajo, polovica manj, torej 10 anketirancev, ki predstavljajo 10 % vseh, pa se s trditvijo delno strinja. 16 anketirancev ali 16 % vseh je do trditve nevtralnih, en manj, torej 15 anketirancev, kar predstavlja 15 % vseh, pa se s trditvijo delno ne strinja. Kar 39 anketirancev, ki predstavljajo 39 % vseh udeleženi v anketi, pa se s trditvijo ne strinja, kar pomeni, da menijo, da zavarovalec in zavarovanec nista vedno različni osebi.

**Tabela 41: zavarovalec in zavarovanec sta vedno različni osebi.**

POZNAVANJE TERMINOLOGIJE	Mean	N	% of Total Sum
1,0	39,000	1	39,0%
2,0	15,000	1	15,0%
3,0	16,000	1	16,0%
4,0	10,000	1	10,0%
5,0	20,000	1	20,0%
Total	20,000	5	100,0%

VIR: lasten

Še zadnja trditev v sklopu poznavanja terminologije je bila: »Zavarovalnica sama določa rok plačila premije sklenjenega zavarovanja.«, do katere je kar 29 anketirancev ali 29 % vseh anketirancev nevtralnih. Le 13 anketirancev, ki predstavljajo 13 % vseh se s trditvijo delno strinja, medtem ko se kar 26 % vseh anketirancev ali 26 njih s trditvijo popolnoma strinjajo. 15 % anketirancev se s trditvijo delno ne strinja, 17 % anketirancev ali 17 njih pa se s trditvijo ne strinjajo, kar pomeni, da menijo, da zavarovalnica roka plačila premije sklenjenega zavarovanja ne določi sama.

**Tabela 42: Zavarovalnica sama določa rok plačila premije sklenjenega zavarovanja.**

POZNAVANJE TERMINOLOGIJE	Mean	N	% of Total Sum
1,0	17,00	1	17,0%
2,0	15,00	1	15,0%
3,0	29,00	1	29,0%
4,0	13,00	1	13,0%
5,0	26,00	1	26,0%
Total	20,00	5	100,0%

VIR: lasten

Zadnji sklop z ocenjevalno lestvico se je nanašal na informiranje. Prva trditev v sklopu se je glasila: »Počutite se varneje, če imate zavarovan dom, stanovanje.«, na kar je velika večina, in sicer 47 % anketirancev ali 47 njih odgovorila, da se s trditvijo popolnoma strinjajo, nekaj manj, 32 % anketirancev ali 32 vseh pa se s trditvijo delno strinjajo. 13 anketirancev, ki predstavljajo 13 % vseh, so do trditve nevtralni, le 2 anketiranca, ki predstavljata 2 % vseh, se s trditvijo delno ne strinjata, medtem ko se 6 anketirancev, ki predstavljajo 6 % s trditvijo ne strinjajo, kar pomeni, da se ne počutijo varneje, če imajo zavarovan dom, stanovanje.

**Tabela 43: Počutite se varneje, če imate zavarovan dom, stanovanje.**

INFORMIRANJE	Mean	N	% of Total Sum
1,0	6,00	1	6,0%
2,0	2,00	1	2,0%
3,0	13,00	1	13,0%
4,0	32,00	1	32,0%
5,0	47,00	1	47,0%
Total	20,00	5	100,0%

VIR: lasten

Anketiranci so na trditev »Počutite se varneje, če imate sklenjeno nezgodno zavarovanje.« v 34 % večini anketirancev, kar pomeni kar 34 anketirancev, odgovorili, da se s trditvijo strinjajo in se tako počutijo varneje, če imajo sklenjeno nezgodno zavarovanje. Nekaj manj,

27 anketirancev, ki predstavljajo 27 % vseh, se s trditvijo delno strinja, 15 % ali 15 anketirancev pa je do trditve nevtralnih. Enak delež in sicer 12 % ali 12 anketirancev pa je tistih, ki se s trditvijo ne strinjajo in delno ne strinjajo.

**Tabela 44: Počutite se varneje, če imate sklenjeno nezgodno zavarovanje.**

INFORMIRANJE	Mean	N	% of Total Sum
1,0	12,00	1	12,0%
2,0	12,00	1	12,0%
3,0	15,00	1	15,0%
4,0	27,00	1	27,0%
5,0	34,00	1	34,0%
Total	20,00	5	100,0%

VIR: lasten

Zadnja v sklopu trditev z ocenjevalno lestvico se je glasila: »Počutite se varneje, če imate sklenjeno riziko življenjsko zavarovanje – za primer smrti.«, do katere je kar četrtnina ali 25 %, torej 25 anketirancev, nevtralnih. 23 anketirancev, ki predstavljajo 23 % anketirancev, se s trditvijo ne strinja, nekaj manj, 17 anketirancev ali 17 % vseh, pa se s trditvijo delno ne strinja. S trditvijo se popolnoma strinja 19 % anketirancev, nekaj manj, 16 % ali 16 anketirancev, pa se s trditvijo delno strinja.

**Tabela 45: Počutite se varneje, če imate sklenjeno riziko življenjsko zavarovanje – za primer kakršne smrti.**

INFORMIRANJE	Mean	N	% of Total Sum
1,0	23,000	1	23,0%
2,0	17,000	1	17,0%
3,0	25,000	1	25,0%
4,0	16,000	1	16,0%
5,0	19,000	1	19,0%
Total	20,000	5	100,0%

VIR: lasten

Anketiranci so kot zadnje vprašanje odgovarjali na slednje: »Katera zavarovanja izmed spodaj naštetih imate sklenjena? Prosimo obkrožite črke pred vrstami, ki jih imate sklenjene.«, pri čemer je bilo na voljo 9 odgovorov. Največji delež anketirancev, in sicer 98, kar predstavlja tudi 98 % vseh vprašanih, ima sklenjeno obvezno zdravstveno zavarovanje, nekaj manj, natančneje 83 anketirancev ali 83 % vseh vprašanih, pa ima sklenjeno dopolnilno zdravstveno zavarovanje. Nekoliko manjši delež anketirancev ima sklenjeno zavarovanje avtomobila – kasko, natančneje 65 % anketirancev oziroma 65. Naslednje najpogostejše zavarovanje pri anketirancih je zavarovanje hiše, stanovanja, in sicer kar 54 anketirancev, kar predstavlja 54 % vseh, ki so odgovarjali na anketo. Občutno manjši delež je anketirancev, ki imajo sklenjeno nezgodno zavarovanje (sebe, partnerja ali otrok), saj ima to zavarovanje sklenjeno le 36 anketirancev, ki tako predstavljajo 36 %. Riziko življenjsko zavarovanje (za primer smrti) ima sklenjenih 21 % ali drugače, 21 anketirancev. 13 % vseh anketirancev, oziroma točno 13 anketiranih, ima sklenjeno naložbeno življenjsko zavarovanje, medtem ko ima zavarovanje odgovornosti sklenjenih 10 % anketirancev ali drugače, 10 njih. Najmanjši delež anketirancev, in sicer 3 % ali točno 3 anketiranci pa imajo sklenjeno zavarovanje pravne zaščite. Kot predstavlja tudi spodnja tabela, je najpogostejše zavarovanje med anketiranci obvezno zdravstveno zavarovanje, najmanj pogosto pa je zavarovanje pravne zaščite.

**Tabela 46: Katera zavarovanja izmed spodaj naštetih imate sklenjena?**

	Mean	N	% of Total Sum
a) Obvezno zdravstveno zavarovanje	98,00	1	25,6%
b) Dopolnilno zdravstveno zavarovanje	83,00	1	21,7%
c) Zavarovanje hiše, stanovanja	54,00	1	14,1%
d) Zavarovanje avtomobila - kasko	65,00	1	17,0%
e) Nezgodno zavarovanje (sebe, partnerja ali otrok)	36,00	1	9,4%
f) Riziko življenjsko zavarovanje (za primer smrti)	21,00	1	5,5%
g) Naložbeno življenjsko zavarovanje	13,00	1	3,4%
h) Zavarovanje odgovornosti	10,00	1	2,6%
i) Zavarovanje pravne zaščite.	3,00	1	0,8%
Total	42,56	9	100,0%

VIR: lasten

Anketni vprašalnik smo zaključili z dvema vprašanjema, kjer so anketiranci odgovarjali z odprtimi tipi odgovorov. Pri teh dveh vprašanjih smo opravili kvalitativno analizo. Vprašanje se je glasilo: Ali imate vi osebno slabe izkušnje z zavarovalnicami? Zanimiv podatek, ki smo ga iz tega zastavljenega vprašanja dobili je ta, da 69 % vprašanih še nikoli ni imelo osebno slabih izkušenj z zavarovalnicami. Samo 31 % vprašanih je z gotovostjo trdilo, da so imeli osebno slabe izkušnje z zavarovalnicami. Ko smo želeli od njih konkretno izvedeti, zakaj je prišlo do negativnega prizvoka, so absolutno vsi bili razočarani, ko je prišlo do izplačila odškodnin oziroma zavarovalnin. Pa še ta slaba volja pri izplačilu zavarovalnin oziroma odškodnin se je pojavila zaradi nepoznavanja splošnih pogojev, ker ji niso prebrali sami oziroma jim jih zavarovalni zastopnik/posrednik ni dovolj kvalitetno tolmačil. Anketiranci navajajo, da zavarovalnice iščejo vzroke, da ta ne izplača odškodnine oziroma zavarovalnine. Da pa se odškodnina ali zavarovalnina ne izplača, je realen razlog v nepoznavanju in nebranju zavarovalnih pogojev in nerazumevanju zavarovalne police, kot razlog tiči tudi v nekvalitetnem prenosu znanja zavarovalnih zastopnikov/posrednikov na stranke. Mnenje študentov in vseh sodelujočih v tem projektu pa je, da se bi definitivno morala dvigniti raven strokovne usposobljenosti vseh zavarovalnih uslužbencev. Kajti to je osnova, da lahko zavarovalna inštitucija deluje kvalitetno, uspešno, dolgoročno. Prav tako je naš predlog, da bi se morala odvijati določena srečanja, predavanja za vse kandidate, ki se zanimajo za kakršnokoli sklenitev zavarovanja, kjer bi mu bili podani na samem začetku absolutno vsi parametri, ki opredeljujejo vrsto zavarovanja, za katero kaže interes.

Zadnje vprašanje anketnega vprašalnika se je navezovalo na predloge, ki bi jih zavarovalci želeli predlagati zavarovalnici, da se izboljša strokovnost poznavanja zavarovalništva na slovenskih tleh. 36 % anketiranih ni imelo nobenega predloga za izboljšanje miselnosti zavarovalništva na slovenskih tleh. 64 % anketiranih pa je podalo različne predloge. Zbrali smo vse, ki jih v nadaljevanju sistematično navajamo: večja strokovnost zavarovalnih uslužbencev, posledično več časa za tolmačenje drobnega tiska in zavarovalnih pogojev stranki, javne predstavitve vrst zavarovanj, portal - kjer bi bile dostopne vse informacije o zavarovalništvu - tudi statistični podatki, večjo pozornost nameniti zavarovanju starejših, večji nadzor nad zavarovalnimi uslužbenci - posledično večje kazni, za nekvalitetno opravljanje dela, lažjo berljivost splošnih pogojev, manjša vsiljivost zavarovalnih uslužbencev, uvajanje predmetov o zavarovalništvu že v srednje šole - kajti zavarovanje posameznika je osnovna dobrina, ki jo mora imeti vsak - vsaj obvezno zdravstveno zavarovanje.

Če povzamemo, lahko sodelujoči na projektu ŠIPK trdimo, da se povsod medijsko izpostavlja zavarovalništvo v slabi luči, po opravljeni analizi in na podlagi dobljenih rezultatov analize, pa lahko brez slabe vesti trdimo, da slabo luč zavarovalništvu povzroča izključno nepoznavanje tematike in nestrokovnost zavarovalnih uslužbencev. Zato je naš predlog, da se mora na tem področju nujno nekaj spremeniti. Predlagamo uvedbo vsaj enega obveznega predmeta na temo zavarovalništva na vsako javno fakulteto v Sloveniji. Kajti obstajata že dve zasebni fakulteti v Sloveniji, ki sta svojim študentom predmet zavarovalništva že začeli ponujati, ker se zavedata problema in možnih posledic, če ne bo večjega ozaveščanja o tej tematiki - torej o zavarovalništvu.

## **10.2 Povzetek ugotovitev 10. poglavja**

Predmetni projekt je bil zastavljen v smeri, da zajema obravnavo znanja o distribuciji zavarovanih produktov, predvsem z vidika zavarovalcev. Zaradi tega je bila v projektu zastavljena anketa z vprašanji, s katerimi smo od anketirancev poskušali pridobiti njihovo mnenje o zavarovalništvu, preveriti njihovo poznavanje zavarovalništva in zavarovalnih pojmov, prav tako pa tudi pridobiti njihove izkušnje z zavarovalništvom in pridobiti njihove predloge za izboljšanje stanja zaupanja v zavarovalništvo. V nadaljevanju opisno predstavljamo povzetek dobljenih rezultatov.

Na anketni vprašalnik je odgovorilo 56 % žensk in 44 % moških, kar pomeni, da sta spola pri anketnem vprašalniku bila enakomerno zastopana, največ anketirancev pa je bilo v starostni skupini do 30 let, in sicer kar 46 % vseh. Stopnja izobrazbe anketirancev je bila v največji meri zastopana pri visokošolskih strokovnih in univerzitetnih programih – 1. bol. stopnja (VI/2.) in pri zaključeni gimnaziji, srednjem poklicnem – tehničnem izobraževanju (V.). Veliko udeležencev v anketi je bilo študentov, in sicer 30 %, 48 % pa je bilo zaposlenih.

Vprašanja, ki so se nanašala na poznavanje pojmov, so imela možne odgovore da, ne ali ne vem, pri čemer smo od anketirancev lahko pridobili njihov subjektivni pogled na njihovo oceno znanja, pri čemer nismo preverjali, ali pojme dejansko tudi res poznajo. Iz rezultatov ankete smo ugotovili, da velika večina anketirancev pozna razliko med pojmom zavarovalni zastopnik in zavarovalni posrednik, medtem ko velika večina anketirancev ne pozna razlike med temeljno nalogo zavarovalnice in temeljno nalogo pozavarovalnice. Večina anketirancev, natančneje 52 %, sicer še ni prebralo kakšne literature oziroma članka o zavarovalništvu. Kar 80 % anketirancev pa pozna razliko med zavarovalnino in odškodnino, še višji odstotek pa zna razložiti razliko med premoženjskimi in življenjskimi zavarovanji. 56 % anketirancev ve,

kaj so splošni zavarovalni pogoji, pri čemer jih je nekaj manj splošne zavarovalne pogoje tudi prebralo. Kar 77 % anketirancev tudi trdi, da znajo prebrati zavarovalno polico. Velika večina anketirancev pa se na splošno ne zanima preveč za zavarovalništvo, saj kar v 68 % trdijo, da zapisov v medijih ne preberejo z zanimanjem. Zahtevke na zavarovalnicah pa anketiranci kar v 82 % rešujejo sami, neposredno na zavarovalnici, kar se sorazmerno veliko anketirancev, čeprav se za zavarovalništvo na splošno ne zanimajo preveč, iz česar lahko sklepamo, da dejansko v veliki meri zaupajo ljudem, zaposlenim na zavarovalnici, ki rešujejo njihove zahtevke.

Le 37 % anketirancev meni, da zavarovalni zastopniki dovolj varujejo njihove interese, kar verjetno vpliva tudi na dejstvo, da anketiranci v veliki večini menijo, da zavarovalnice niso enako prijazne ob likvidaciji škode, kot pri sklepanju zavarovanj. Vendar pa ima 46 %, kar predstavlja večinski delež anketirancev občutek, da zavarovalni zastopnik dovolj pojasni zavarovalna kritja. En procent več pa je anketirancev, ki so na splošno zadovoljni z zavarovalnimi storitvami in možnostjo zavarovanja v Sloveniji. Kot krivca za negativen prizvok zavarovalništva anketiranci v veliki meri ocenjujejo tako zavarovalne zastopnike, kot tudi zavarovance/zavarovalce same. Kar 50 % anketirancev se za odločitev izbire zavarovalnice za sklenitev zavarovalne pogodbe odloča na podlagi prijateljev/sorodnikov, nekoliko manj, ampak še vedno kar 40 %, pa se odloča na podlagi zastopnikov.

Iz rezultatov ankete je prav tako mogoče razbrati, da anketiranci ne zaupajo preveč zavarovalnicam v tujini, saj se večina ni pripravljena zavarovati pri zavarovalnici, ki nima sedeža ali podružnice v Sloveniji, vendar jih kar 69 % trdi, da tudi v Sloveniji delujejo zavarovalnice, ki nimajo sedeža v Sloveniji. Vloge Agencije za zavarovalni nadzor kar 50 % anketirancev ne pozna, prav tako pa anketiranci ne poznajo posebnega inštituta v Mariboru, ki daje pomoč zavarovalcem in zavarovancem pri nastanku težjih primerov.

Velika večina anketirancev se počuti varneje, če imajo zavarovan dom, stanovanje, medtem ko jih je manj tistih, ki se počutijo varneje, če imajo sklenjeno nezgodno zavarovanje, kar prikazuje tudi dejstvo, da ima le 36 % vseh anketirancev sklenjeno nezgodno zavarovanje; najmanjši pa je delež tistih, ki se počutijo varneje, če imajo sklenjeno riziko življenjsko zavarovanje – za primer kakršne smrti. Ti rezultati prikazujejo, da vse več anketirancev še vedno bolj skrbi za materialne dobrine, kot za njih same, oziroma mogoče razmišljajo, da se njim kaj takega ne more zgoditi, da bi potrebovali kakšno posebno zavarovanje.



Anketiranci se v veliki večini ne zanimajo posebej o zavarovalništvu, vendar še vseeno dokaj velik procent anketirancev pojme iz zavarovalništva pozna, prav tako pa se tudi ob reševanju težav (likvidaciji škod), sami, brez posebnega znanja sami obračajo direktno na zavarovalnice. Iz ankete je mogoče videti, da če bi zavarovanci namenili več časa samemu zavarovanju in prebrali splošne pogoje, verjetno ne bi prišlo do težav ob izplačilih škode, kar bi zagotovo še zvišalo delež pozitivnega splošnega mnenja o zavarovalništvu.

### III SKLEPNI DEL

Sklepni del spletnega priročnika je namenjen oblikovanju ključnih teoretičnih spoznanj, kot tudi spoznanj sodelujočih študentov v projektu ŠIPK. Ker spletni priročnik zajema obsežno problematiko, smo v sklepnem poglavju izpostavili le ključne ugotovitve in spoznanja obravnavane tematike. Sklepni del spletnega priročnika pa zaključujemo s priporočili za management in priporočili za prihodnje raziskave.

#### 11.1 Povzetek teoretičnih ugotovitev

Spletni priročnik, ki ste ga prebrali, opozarja na določene pasti zavarovalniškega prava in je osrednji cilj projekta s podobnim naslovom: »Analiza pasti v zavarovalniškem pravu«. Namenjen je osebam, ki jim je zavarovalništvo tuje, oziroma se nanj ne spoznajo. Skozi izvedeno raziskavo je bilo ugotovljeno, da je takšna kar večina populacije.

V primeru nesreče zavarovanec od zavarovalnice pričakuje, da mu bo ta plačala določen denarni znesek. Zavarovalnice teh pričakovanj vedno ne izpolnijo, zaradi česar so, dostikrat neupravičeno, »na slabem glasu. Velika količina izključitev v splošnih zavarovalnih pogojih, še bolj pa njihovo nepoznavanje, sta glavna krivca za nezaupanje potrošnikov do zavarovalnega sektorja. K slabi poučenosti potrošnikov je potrebno prišteti še površno predstavitev zavarovalnih produktov s strani distributerjev (prodajalcev) zavarovanj, ki mnogokrat zasledujejo zgolj en cilj – ustvariti čim večji dobiček.

S pripravo spletnega priročnika smo sodelujoči pri projektu želeli odgovoriti na pomanjkljivo poznavanje sistema distribucije zavarovalnih produktov in zavarovalništva na sploh. Da bi potrdili koristnost našega dela ter ustreznost oziroma potrebnost izdaje univerzalnega spletnega priročnika namenjenega potrošnikom, je v nadaljevanju predstavljenih nekaj mnenj in opažanj študentov, ki so opravljali analizo poznavanja zavarovalništva med kandidati iz štajerskega konca Slovenije. Naslednje izjave so študenti podali in posneli na okrogli mizi, ki smo jo izvedli 5.9.2018 na sedežu IZOP.

## 11.2 Povzetek spoznanj študentov

»V projektu sem z veseljem sodelovala. Pridobila sem si nova znanja, osvežila stara znanja, ki mi bodo definitivno prišla prav. Čeprav sama še nisem imela negativne izkušnje z zavarovalnico, sem zdaj veliko bolj pripravljena in pazljiva. Zaradi novih znanj zdaj bolje razumem zavarovalništvo in prispevke na to temo tudi z zanimanjem preberem.« **Tea Uršič, študentka Alma Mater Europaea Maribor**

»Menim, da je v sodobni družbi zavarovalništvo zelo pomembna in obširna dejavnost, s katero se vsi soočimo na mnogih področjih (zavarovanje premoženja, zdravstvena zavarovanja, obvezna zavarovanja ipd.). Prav tako sklepam da se bo ta dejavnost v prihodnosti še toliko bolj posodobila ter 'zakomplicirala'.« **Mark Raduha, študent MF UM**

»Nepoznavanje zavarovalniških poslov je eden izmed razlogov, ki lahko vodi do splošnega negativnega prizvoka v zavarovalništvu. Zavarovalci so namreč najšibkejši člen, ki so lahko hitro žrtve pasti in neustreznega tretiranja s strani zavarovalnic. Temu bi se zavarovalci lahko izognili, če bi poznali in razumeli pomene zavarovalnih pojmov, delovanje in poslovanje zavarovalnic.« **Ajda Kokol, študentka FS UL**

»Informiranje ne predstavlja nekega nedoločnega pojma, niti preobsežnega pogoja. Informiranost predstavlja zgolj temeljno znanje, na podlagi katerega s katerim mora (potencialni) zavarovanec ali zavarovalec operirati. Tu se ne gre za vprašanje ali tak posameznik pozna finese, niti nadrobno ureditev zavarovalnega prava, ampak da je zmožen te informacije neposredno pridobiti in z njimi funkcionalno razpolagati (ter mogoče še najpomembneje se zavedati dolžnosti informiranja).« **Mihael Pojbič, študent PF UM**

»Končen vtis, ki sem ga dobila po opravljenem anketiranju je, da je poznavanje področja zavarovalništva v veliki meri odvisno od prebiranja literature na temo tega ter tudi od srečevanja z zavarovalniškimi primeri, ki po mojem mnenju, že samo po sebi zahteva vsaj določeno seznanjanje in raziskovanje zadevne problematike. Prav tako sem dobila vtis, da kljub pomembnosti, ki jo imajo zavarovanja za posameznike, le ti v večini niso pripravljene prebirati literature na to temo, ter prebrati drobenga tiska oziroma splošni pogojev, čeprav bi se na ta način dalo izogniti marsikateri nevšečnosti in posledično tudi negativnemu prizvoku zavarovalništva samega.« **Tea Žgank, študentka PF UM**

»Zavarovalni zastopniki in zavarovalni posredniki, si ne vzamejo časa, da bi predstavili ves droben tisk, kaj točno ima stranka zavarovano in česa zavarovanje ne vključuje. Zaradi tega

*pride kasneje do nesoglasij, saj stranka misli, da ima neko stvar zavarovano, želi odkupnino, nakar ugotovi, da kritje ne vključuje točno tistega, kar je predvidevala. Seveda je v brezizhodni situaciji, saj v »pogodbi tako piše«. Za slednje je kriva zavarovalnica, kot tudi zavarovalni zastopniki in zavarovalni posredniki ter seveda tudi stranka sama, saj nebi smela slepo zaupati zavarovalnemu zastopniku oziroma zavarovalnemu posredniku in bi morala vprašati, ter se prepričati, kaj vse ima zavarovano.«* **Tamara Savec, študentka FKKT UM**

*»Dobila sem občutek, da zavarovalci morajo sklepati zavarovanja, da bi se na nek način zaščitili, ne pa da bi bili 100% sigurni, da bodo v primeru škode dobili vse poplačano. Zavarovalci predvsem zaradi slabih izkušenj z zavarovalnicami dvomijo, da bodo dobili izplačilo, čeprav bi zavarovalnici redno plačevali premije.«* **Sofija Kovacheva, študentka EPF UM**

*»Lahko trdim, da so ljudje na splošno precej nastrojeni proti zavarovalnicam in imajo vnaprej občutek, da jih zavarovalnice ne bodo izplačale in se jim sploh ne zdi smiselno komunicirati z njimi. Ob tem se mi zastavlja vprašanje, kaj je potem sploh smisel zavarovanja takšnih anketirancev – zakaj plačujejo premije, če se jim v primeru nastanka škode ne zdi niti smiselno zahtevati povrnitev škode, ker so vnaprej prepričani, da jim zavarovalnice zneska ne bodo povrnila. Menim torej, da je med ljudmi mogoče zaznati nekakšen negativen odnos do zavarovalnic, za katerega pa večinoma ne vedo, od kod izvira oz. če so o tem vprašani, jih je večina z zavarovalnimi storitvami zadovoljna, kar se bi v bistvu moralo med sabo izključevati.«* **Tina Fokter, študentka PF UL**

*»Stranke želijo imeti zavarovan čim večji obseg za čim manj denarja, zavarovalnemu zastopniku pa se seveda gre za to, da sklene zavarovanje. Velikokrat potem pride do situacije, kjer se interesi stranke in zavarovalnega zastopnika ne srečajo na isti točki, zaradi česar ena od udeleženihih strank ne pridobi vsega kar pričakuje. Med ljudmi pa se nato začnejo širiti slabe izkušnje, saj je v svetu na žalost tako, da se slabe stvari vedno hitreje razvedo kot pa dobre, in iz tega nastane slabo mnenje o zavarovalništvu nasploh. Sama menim, da bi stranke, kljub drobnemu tisku, ki ga je težko brati, prav tako pa je mogoče za laike nerazumljiv, morali sami poskrbeti, da bi se prebili skozi splošne pogoje temeljito prebrali in se po prebranem obrnili na zavarovalnega zastopnika, ki bi jim razložil še odprta vprašanja.«* **Urška Stopar, študentka PF UM**

*»Na splošno imajo ljudje marsikaj »za povedati čez zavarovalnice«. K temu je seveda prispevalo dejstvo, da so imeli z zavarovalnicami slabo/e izkušnje, ali pa so za slabe izkušnje*

*slišali od svojih prijateljev, kolegov, sorodnikov. Dobil sem občutek, da so v pat položaju, saj so skorajda prisiljeni biti zavarovani ali imeti kaj zavarovano. Zavarovalništvo torej občutijo kot nujno zlo, ki pa se ga z zavedanjem pomena in vloge, ki jo nosi, nenehno poslužujejo. Zato sem bil skorajda šokiran in navdušen nad izjavo enega izmed anketirancev (celo enega izmed najmlajših), da bi se miselnost izboljšala, če bi bilo več zaupanja. Načelo medsebojnega zaupanja je namreč eno izmed temeljnih načel zavarovalniške dejavnosti.»*

### **Jure Pirc, študent PF UM**

Sedaj lahko odgovorimo na uvodoma zastavljeno vprašanje: Kako lahko poznavanje distribucije zavarovalnih produktov koristi posamezniku, ko se odloči za sklenitev posameznega zavarovalnega produkta. In sicer, če je načelo zaupanja eno izmed temeljnih načel zavarovalniške dejavnosti, potem bi bilo prav, da k izgradnji medsebojnega zaupanja prispevajo tako potrošniki, kot tudi zavarovalnice. Predvsem zavarovalnice morajo to načelo, v skladu z Zavarovalnim kodeksom, dosledno spoštovati. Čeprav je zaupanje lahko zelo širok pojem, pa vseeno vemo, da brez znanja ni zaupanja. Vsaj osnovna poučenost zavarovalcev/zavarovancev je tisto, kar bi najbolj pripomoglo k večjemu zadovoljstvu obeh strank in boljši klimi v slovenskem zavarovalništvu. Vse navedeno zasleduje ta spletni priročnik.

### **11.3 Priporočila za management**

Rezultati, ki jih pričakujemo z objavo spletnega priročnika, bodo zelo obogatili sposobnost in uspešnost zavarovalnic, tako v Sloveniji kot tudi v tujini.

Med ključna priporočila za management navajamo:

1. Merjenje vpliva poznavanja distribucije zavarovalnih produktov na zadovoljstvo zavarovalcev → na podlagi tega lahko management bistveno prispeva k dvigu zadovoljstva uporabnikov njihovih storitev,
2. Distribucija zavarovalnih produktov in poznavanje le te po našem mnenju spada med spregledano področje, s pomočjo katere bi lahko mnoge zavarovalnice brez korenitih sprememb našle pot iz krize,
3. Poznavanje pojmov distribucije zavarovalnih produktov spada med pogoje, da se managerji, zaposleni na zavarovalnicah, stranke in lastniki zavarovalnic sploh lahko pogovarjajo o uspešno izpeljanem zavarovalnem poslu.

Če povzamemo lahko rečemo, da poznavanje distribucije zavarovalnih produktov zavarovalnicam predstavlja možnost uspeha, ki pa je osnova za njen obstoj.

#### **11.4 Priporočila za prihodnje raziskave**

Avtorji so proučevali poznavanje pojmov distribucije zavarovalnih produktov, njegove značilnosti, orodja ter njihov vpliv na storilnost, vendar so pustili ob strani zanimiv vpliv aktivnosti poznavanja pojmov, na temelju zavarovalnega zastopnika in zavarovalnega posrednika, na dejavnike zadovoljstva zavarovalcev in zavarovancev.

Odperta ostaja priložnost za eventualno nadgradnjo anketnega vprašalnika, kar predstavlja izziv za prihodnje raziskave.

Prav tako kot priložnosti za prihodnje raziskave vidimo tudi v:

1. izboljšavi in temeljiti preveritvi značilnosti merskega instrumenta,
2. nadgradnji merskega instrumenta,
3. izboljšavi merskih lestvic,
4. ponovitvi merjenja na drugih vzorcih anketirancev (naša raziskava je zajemala fizične osebe, živeče na štajerskem območju Slovenije),
5. povezovanju naših pojmov distribucije zavarovalnih produktov drugimi pojmi za zagotovitev celovitosti meril uspeha,
6. pripravi Software zapisa kakšnega novo nastalega modela.

## LITERATURA IN VIRI

### LITERATURA

Aaker, D. A., Kumar, V. in Day, G. S. *Essentials of Marketing Research*. New York: John Wiley & Sons, 2001.

Arvid L. Mortensen, *Insurance*, 13 *Ind. L. Rev.* 279 (1980).

Belopavlovič Nataša v Belopavlovič Nataša, Kresal Barbara, Kresal Šoltes Katarina, Senčur Peček Darja (ur.), *Zakon o delovnih razmerjih s komentarjem*, GV Založba, Ljubljana, 2016, str. 218.

Bert W. Levit, *The Law and Insurance*, 8 *Ins. Counsel J.* 27 (1941).

Boncelj, J. *Zavarovalna ekonomika*. Založba Obzorja, Maribor, 1983.

Cigoj Stojan, *Veliki komentar Zakona o obligacijskih razmerjih – IV. knjiga*, ČZ Uradni list, 1986, str. 2396 - 2397.

Dvorkin, R., *Objektivnost i istina – bolje bi bilo da verujete (prevedeno z angleščine)*, *Nova srpska politička misao*, NSPM, 2006. Vol X, 1-4. str. 289-339. (Prevod teksta Ronalda Dvorkina, 'Objectivity and Truth – You'd Better Believe It', *Philosophy and Public Affairs*, 25, No 2 (Spring 1996).

Ivanjko, Š., Ivanjko, S., Ivanjko, L. in Ihanec, K. *ABC zavarovalništva*, Založba Kapital, Maribor, 1999.

Ivanjko, Š. in drugi. *Učbenik za zavarovalne zastopnike in zavarovalne posrednike*. 4. del: Znanja za posle zavarovalnega posredovanja, SZZ, Ljubljana, str. 52-59, 2013.

Ladru A. Jensen; T. Harvey Hedgpeeth; F. R. Olmstead, *Report of Part of Committee on Classification and Terminology*, 4 *Bus. Law.* 226 (1947).

Pogorelec Janez, *Politična odgovornost*, Uradni list, Ljubljana, 2006, str. 30.<sup>1</sup> Pavčnik Marijan, *Teorija prava – Prispevek k razumevanju prava* (5., pregledana in dopolnjena izdaja), GV Založba, Ljubljana, 2015, str. 267.

M. Gellevij, H. van der Meij, T. de Jong and J. Pieters, "The effects of screen captures in manuals: a textual and two visual manuals compared," in *IEEE Transactions on Professional Communication*, vol. 42, no. 2, pp. 77-91, June 1999.

Marcus Abramson, *Law-Making and Insurance*, 23 *Ins. Counsel J.* 19 (1956).

Mayadas, A. Frank, Bourne, John and Bacsich, Paul. *Science*, New Series, Vol. 323, No. 5910 (Jan. 2, 2009), pp. 85-89.

Strohsack Boris, *Odgovornost (nekatera temeljna vprašanja)*, *Teorija in praksa*, št. 5 - 6, 1997, str. 679.

Štelcl Natalija: *Svetovni splet kot medij za pomoč medicinski sestri*. Maribor, 2011.

## **PRAVNI VIRI**

Direktiva (EU) 2016/97 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. januarja 2016 o distribuciji zavarovalnih produktov (prenovitev) Besedilo velja za EGP: *OJ L 26, 2.2.2016, p. 19–59*.

Kazenski zakonik (KZ-1): Ur. l. RS, št. 50/12 – UPB, 6/16 – popr., 54/15, 38/16, 27/17.

Obligacijski zakonik (OZ): Ur. l. RS, št. 28/06, 40/07, 97/07 in 64/16.

Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (Besedilo velja za EGP): *OJ L 119, 4.5.2016, p. 1–88*.

Versicherungsvertragsgesetz vom 23. November 2007 (BGBl. I S. 2631), zuletzt geändert durch Artikel 9 des Gesetzes vom 20. September 2013 (BGBl. I S. 2423).

Zakon o obligacijskih razmerjih (ZOR): Ur. l. SFRJ, št. 29/78, 39/85, 45/89, 57/89, Ur. l. RS št. 88/99, 83/01, 30/02 in 87/02.



Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu (ZOZP): Ur. l. RS, št. 93/07 – UPB, 40/12 – ZUJF, 33/16 – PZ-F, 41/17 – PZ-G.

Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1): Ur. l. RS, št. 93/15.

## INTERNETNI VIRI

How Teens Do Research in the Digital World (dostopno na: [http://www.pewinternet.org/files/old-media/Files/Reports/2012/PIP\\_TeacherSurveyReportWithMethodology110112.pdf](http://www.pewinternet.org/files/old-media/Files/Reports/2012/PIP_TeacherSurveyReportWithMethodology110112.pdf)).

<https://www.adriatic-slovenica.si/documents/21804/29357/Agencija+za+zavarovalni+nadzor.+Zavarovalnistvo++prirocnik+za+potrosnike.+Oktober+2015.pdf/81a85e8f-8f49-4eae-99fe-ffcc9f77966c>

<https://www.allianztravelinsurance.com/travel/rental-cars/rental-car-insurance-explained.htm>

<http://bellandgrant.com/wp-content/uploads/2013/08/Glossary-of-Insurance-Terms-English.pdf>

[https://www.cna.com/web/wcm/connect/ae35de1b-e7fd-4355-b682-d7cdbc4e9fcc/CorpFlyGlossaryTerms\\_CNA.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ae35de1b-e7fd-4355-b682-d7cdbc4e9fcc](https://www.cna.com/web/wcm/connect/ae35de1b-e7fd-4355-b682-d7cdbc4e9fcc/CorpFlyGlossaryTerms_CNA.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=ae35de1b-e7fd-4355-b682-d7cdbc4e9fcc)

<http://www.dodatnozdravstvenozavarovanje.com>.

<http://www.dodatnozdravstvenozavarovanje.com/dodatno-zavarovanje/>.

<http://www.dopolnilnozavarovanje.si/dodatno-zdravstveno-zavarovanje/>.

[https://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi\\_poklicev/opis\\_poklica?Kljuc=250&Filter=](https://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi_poklicev/opis_poklica?Kljuc=250&Filter=)

<https://www.e-utrip.si/odskodnina-za-poskodbo/>

<https://www.insuranceurope.eu/sites/default/files/attachments/The%20impact%20of%20insurance%20fraud.pdf>

[http://www.mo.gov.si/o\\_ministrstvu/informacije\\_javnega\\_znacaja,dne 27. 8. 2018](http://www.mo.gov.si/o_ministrstvu/informacije_javnega_znacaja,dne%2027.%208.%202018)



<http://www.prva.si/wp-content/uploads/2018/03/PRVA-Zivljenjsko-zavarovanje-od-A-do-Z.pdf>

<http://www.triglav.si/files/vsebovredn/voznikov-vodnik-ob-prometni-nesreci.pdf>.

<http://www.triglav.si/podpora>.

<https://www.userfocus.co.uk/index.html>.

<https://www.zurich.com/en/services/glossary>.

<https://www.wienerstaedtische.si/zasebno/zivljenje/osnovni-zavarovalni-pojmi/>.

Ivanjko, Š., Posledice zamude pri plačilu premije – Sporne razlage zavarovalnic in sodišč 937. člena OZ, dostopno na <http://www.zavarovanje-osiguranje.eu/zavarovalnistvo/posledice-zamude-pri-placilu-premije-sporne-razlage-zavarovalnic-in-sodisc-937-clena-oz/> [31.08.2018].

Letno poročilo iz leta 2017, dostopen na: [https://www.ip-rs.si/fileadmin/user\\_upload/Pdf/porocila/Letno\\_porocilo\\_2017\\_koncna.pdf](https://www.ip-rs.si/fileadmin/user_upload/Pdf/porocila/Letno_porocilo_2017_koncna.pdf).

MacDonald W. Brock &, Seel June, Research Using the Internet (dostopno na: <http://advice.writing.utoronto.ca/researching/research-using-internet/>).

Obligacijski zakonik (OZ-NPB3), 958. Člen, dostopno na: <https://zakonodaja.com/zakon/oz/958-clen-veckratno-in-dvojno-zavarovanje>

Podlesnik Cvetka, Magistrsko delo: dostop do informacij javnega značaja v Sloveniji in na hrvaškem, 2013, dostop »<https://repozitorij.uni-lj.si/Dokument.php?lang=slv&id=97296&dn=«>.

Slovar zavarovalnih izrazov Slovenskega zavarovalnega združenja (dostopno na: <https://www.zav-zdruzenje.si/sredisce-informacij/slovar-zavarovalnih-izrazov/?slovar=z>).

Slovar Merriam-Webster, dostopno na: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/terminology>.

Snežana Pegam, priročnik Slovenskega zavarovalnega združenja (dostopno na: <https://www.zav-zdruzenje.si/wp-content/uploads/2017/11/Kaj-je-zavarovanje.pdf>).

The Digital Marketing Imperative: Key Strategies for Insurers to Target Today's Modern Insurance Consumer. (dostopno na: <https://www.v12data.com/blog/digital-marketing-imperative-key-strategies-insurers-target-todays-modern-insurance-consumer/>).

Zavarovalniški horizonti: revija za zavarovalništvo in aktuarstvo. Slovensko zavarovalno združenje, 2016. Letnik 12. Dostopno na: <https://www.zav-zdruzenje.si/wp-content/uploads/2017/11/Zavarovalni%20ki-horizonti-december-2016.pdf>.