

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

ZAVAROVALNIŠKO POSREDOVANJE V BANČNIH INSTITUCIJAH:  
TEORIJA IN EMPIRIČNA RAZISKAVA

Ljubljana, september 2009

BORUT VEREN

### **IZJAVA**

Študent Borut Veren izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom doc. dr. Mateja Marinča, in da dovolim njegovo objavo na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 11.09.2009

Podpis: \_\_\_\_\_

# KAZALO

UVOD.....	1
1 OPREDELITEV FINANČNIH INSTITUCIJ.....	2
1.1 Opredelitev bank.....	2
1.2 Opredelitev zavarovalnic.....	2
2 STRATEGIJA RAZVOJA BANK IN DOSEGANJE CILJEV.....	3
2.1 Smernice v širitvi ponudbe bank.....	3
2.2 Kratak pregled začetkov v zgodovini bančnega zavarovalništva.....	4
2.3 Trženje zavarovalniških storitev v bankah.....	5
2.3.1 Razmere v svetu.....	5
2.3.2 Razmere v Sloveniji.....	5
2.4 Pojav zavezništva med zavarovalnicami in bankami.....	7
2.5 Prednosti in slabosti bančnega zavarovalništva.....	7
2.5.1 Prednosti z vidika bank.....	7
2.5.2 Prednosti z vidika zavarovalnic.....	8
2.5.3 Slabosti povezovanj.....	9
3 BANČNO ZAVAROVALNIŠTVO V SLOVENIJI.....	9
3.1 Pravni vidik.....	9
3.1.1 Zakon o zavarovalništvu.....	10
3.1.2 Zakon o bančništvu.....	10
3.1.3 Zakon o finančnih konglomeratih.....	11
3.2 Zavarovalni zastopniki in posredniki.....	12
3.2.1 Zavarovalni zastopnik.....	12
3.2.2 Zavarovalni posrednik.....	12
3.2.2.1 Obveznosti zavarovalnega posrednika.....	12
3.2.2.2 Pomožni zavarovalni posrednik.....	13
3.2.2.3 Odvisni zavarovalni posrednik.....	13
3.2.3 Primerjava zavarovalnega posrednika in zavarovalnega zastopnika.....	14
3.3 Produkti.....	14
3.3.1 Kreditna zavarovanja.....	14
3.3.1.1 Zavarovanje kreditov z obročnim odplačevanjem.....	15
3.3.2 Najpogostejše oblike zavarovalnih produktov v bančnem zavarovalništvu.....	15
3.3.3 Povezava bančnih in zavarovalniških produktov v enotni paket.....	16
3.3.4 Razširjenost zavarovalnih produktov v bankah na slovenskem trgu.....	16
4 RAZISKAVA MNENJA POTENCIALNIH ZAVAROVALCEV.....	17
4.1 Namen in cilji raziskave.....	17
4.1.1 Zastavljene hipoteze.....	17
4.2 Potek in izvedba raziskave.....	18
4.3 Analiza ankete in ugotovitve.....	19
SKLEP.....	22
LITERATURA IN VIRI.....	25

## **KAZALO TABEL**

Tabela 1: Odnos do ponudbe zavarovalnic glede na zaupanje v institucije v obdobju od 1991 do 2001 v Sloveniji .....	6
Tabela 2: Razširjenost zavarovalnih produktov v bankah na slovenskem trgu .....	17
Tabela 3: Struktura anketirancev po starosti in spolu .....	18
Tabela 4: Povprečne ocene odgovorov na nekatera anketna vprašanja s standardnimi odkloni .....	20

## **KAZALO SLIK**

Slika 1: Grafični prikaz strukture anketirancev po starosti in spolu .....	19
--	----

## **KAZALO PRILOG**

PRILOGA 1: Anketa – Zavarovalniško posredovanje v bančnih institucijah .....	1
PRILOGA 2: Izračun statističnih parametrov aritmetične sredine in standardnih odklonov vseh odgovorov na anketna vprašanja s programom SPSS za Windows .....	3
PRILOGA 3: Preizkušanje domneve o razliki med aritmetičnima sredinama za neodvisna vzorca s programom SPSS za Windows oziroma preizkus skupin.....	4
PRILOGA 4: Izračun statističnih parametrov multiple linearne regresije s programom SPSS za Windows (Forward metoda).....	6

## UVOD

Močna konkurenca in vse bolj neizprosne razmere na finančnem trgu postavljajo banke pred dejstvo, da je potrebno za doseganje želenih dobičkov komitentom ponuditi široko ponudbo tako finančnih kot tudi dodatnih storitev. Slovenski bančni prostor je zelo omejen glede na veliko število bank, ki se v zadnjih obdobjih pojavljajo na trgu. Zato so banke prisiljene širiti svoje mreže poslovalnic z namenom, da izboljšujejo svoj konkurenčni položaj in povečujejo tržni delež. Širitev mreže poslovalnic pa je povezana z visokimi stroški tako infrastrukture kot tudi stroški zaposlenih in z njimi potrebnim izobraževanjem.

Maksimiranje dobička kot glavni cilj bančnih institucij je odvisno od mnogih dejavnikov. Vsaka posamezna banka pa si izbere svoj pristop za doseganje ciljev. Kljub temu da se njihov način razlikuje, pa v osnovi pot do uspeha ostaja enaka. Banke so se prisiljene prilagajati konkurenci, pravno formalnim zahtevam in v največji meri potrebam svojih komitentov. Zato se je tako v svetu kot tudi pri nas uveljavil koncept bančnega zavarovalništva. Povezovanje bank in zavarovalnic je možno v različnih oblikah, ki so večinoma povezane z lastniškim prepletanjem. V tem diplomskem delu pa se bomo osredotočili na bančno zavarovalno posredništvo, ki ni pogojeno s prepletanjem lastniških deležev bank in zavarovalnic, temveč temelji na medsebojnem pogodbenem sodelovanju.

Diplomsko delo je sestavljeno iz štirih poglavij, od katerih prva tri poglavja predstavljajo teoretičen sklop diplomskega dela, medtem ko bomo v zadnjem podrobneje predstavili rezultate empirične raziskave.

V prvem poglavju bomo na kratko opredelili finančne institucije. V drugem poglavju pa bomo skušali opredeliti, kakšne so strategije razvoja, ki se jih banke poslužujejo zadnjih nekaj let. Banke se čedalje bolj odločajo za trženje dodatnih storitev, kot so posli vlaganj v vrednostne papirje in posredovanja pri zavarovalnih poslih. Oblike varčevanja v smislu depozitov in varčevalnih računov pa se deloma nadomeščajo z raznimi naložbenimi življenjskimi zavarovanji in drugimi oblikami rentnih varčevanj.

Dotaknili se bomo zgodovine bančnega zavarovalništva ter skušali prikazati razmere v svetu, večji poudarek pa bomo namenili slovenskim razmeram. Slovenski finančni trg vsebuje dokaj visoko koncentracijo bank in visoko konkurenčnost. Staranje prebivalstva in nezaupanje v trenutni pokojninski sistem povečujeta povpraševanje po dodatnih pokojninskih in življenjskih zavarovanjih. Pričakovana rast prodaje življenjskih zavarovanj pa odpira možnosti za povečevanje dobička tako zavarovalnicam kot tudi bankam. Prikazali bomo na eni strani prednosti, ki jih imajo tako banke kot zavarovalnice, in na drugi strani slabosti, ki se pojavljajo na področju bančnega zavarovalništva. Banke imajo dobro izhodiščno točko za večji izkoristek svoje mreže poslovalnic, medtem ko zavarovalnicam predstavlja povečanje obsega poslovanja brez večjih investicijskih vlaganj.

V tretjem poglavju bomo podrobneje obravnavali bančno zavarovalništvo v Sloveniji. Najprej bomo opredelili pravni vidik povezovanja bančnih in zavarovalniških poslov, primerjali zavarovalne posrednike z zavarovalnimi zastopniki ter predstavili glavne skupine zavarovalniških produktov, ki jih banke tržijo preko svojih prodajnih mrež.

V zadnjem poglavju pa bomo predstavili še ugotovitve lastne raziskave v okviru izvedene ankete, s katero bomo potrdili nekaj zastavljenih hipotez o izvajanju bančnega zavarovalništva v očeh komitentov. Raziskavi bomo posvetili kar veliko pozornosti, saj bomo

le tako lahko čimbolj natančno opredelili mnenje potencialnih uporabnikov bančno zavarovalniških produktov.

V sklepu diplomskega dela bomo povzeli ugotovitve, do katerih smo prišli na podlagi raziskave del različnih avtorjev. Končne ugotovitve pa bomo skušali potrditi še z analizo izvedene ankete, v kateri smo preverjali hipoteze, ki smo jih zastavili na podlagi teoretičnih predpostavk.

## **1 OPREDELITEV FINANČNIH INSTITUCIJ**

Ribnikar (1999, str. 192) kot finančne institucije opredeljuje podjetja, ki se ukvarjajo s finančnimi posli v najširšem smislu, torej njihov glavni namen je prodaja najrazličnejših finančnih proizvodov in storitev. Glavna razlika med njimi in nefinančnimi podjetji pa je v tem, da imajo finančne institucije v svoji bilančni aktivni predvsem finančno premoženje, medtem ko pasivno stran njihove bilance v večji meri predstavljajo dolgovi.

### **1.1 Opredelitev bank**

Banke sodijo med depozitne finančne institucije. Glavna vloga bank je, da na pasivi svoje bilance stanja sprejemajo vloge, na aktivni pa dajejo posojila kreditojemalcem. Hodošček (2005) navaja, da je vloga komercialnih bank dejansko širša, namreč poleg sprejemanja vlog se zadolžujejo še na druge predpisane načine, na primer z izdajanjem vrednostnih papirjev in sprejemanjem posojil. Na drugi strani pa izdajajo posojila oziroma naložbe, ki so povezane s tveganji. Kadar opravljajo poleg teh poslov še druge bančne posle, govorimo o univerzalnih bankah. Poleg teh vrst poznamo še investicijske banke, preko katerih se izdajajo vrednostni papirji, te posle pa lahko izvajajo tudi v univerzalnih bankah. Banke v Sloveniji uvrščamo med univerzalne banke, katere lahko posredujejo tudi pri prodaji zavarovalnih polic, torej imajo pravno podlago, da uveljavijo bančno zavarovalništvo.

### **1.2 Opredelitev zavarovalnic**

Zavarovalnice Hodošček (2005, str. 8) v svojem delu opredeljuje kot samostojne organizacije, ki smiselno izkoriščajo sredstva in nudijo širše varstvo zavarovancem ter odgovarjajo nadzornim organom in njihovim vlagateljem.

Po klasifikaciji finančnih storitev Končina (1999, str. 7) uvršča zavarovalnice med nedepozitne finančne institucije, ki zbirajo sredstva zavarovancev nedepozitno ter jih varno in dolgoročno nalagajo. V okviru nedepozitnih finančnih institucij jih uvršča med pogodbene finančne posrednike, pri katerih imajo pogodbene stranke naložena sredstva na podlagi pogodb, na podlagi katerih le-te zagotavljajo imetnikom različne vrste izplačil sredstev v prihodnje.

Zavarovalnice delimo na življenjske in premoženjske zavarovalnice. Hodošček (2005, str. 8) trdi, da premoženjske zavarovalnice sklepajo zavarovanja, pri katerih je nastanek škode obveznosti nepredvidljive narave. Negotovost škodnega dogodka vpliva na njeno naložbeno politiko v tem smislu, da so zaželene čim bolj likvidne naložbe. Iz tega razloga morajo zavarovalnice oblikovati zavarovalno-tehnične rezervacije v kratkoročne instrumente, ki zagotavljajo hitro likvidnost. Nasprotno premoženjskim zavarovalnicam pa so po navedbah Hodoščka (2005, str. 8) naložbe življenjskih zavarovalnic bolj dolgoročne narave. Denarni tok pri le-teh je stabilnejši, namreč vplačila premij življenjskega zavarovanja so odvisna

predvsem od količine sklenjenih polic v preteklosti. Lažje je napovedati odlive sredstev, zato visoka likvidnost za življenjske zavarovalnice ne igra glavne vloge. Njihova naložbena politika je po mnenju Hodoščka (2005, str. 8) usmerjena predvsem v donosnost naložb, zato usmerjajo naložbe v razne delnice, točke vzajmnih skladov, nepremičnine in obveznice.

## **2 STRATEGIJA RAZVOJA BANK IN DOSEGANJE CILJEV**

V današnjem sistemu tržnega gospodarstva je prevladujoč dolgoročen cilj bančnih institucij, tako kot vseh podjetij, maksimiranje dobička. To sicer predstavlja njihov glavni cilj, vendar še zdaleč ni edini. Pri planiranju dolgoročnih ciljev v bančnih institucijah morajo odgovorni upoštevati še vrsto drugih dejavnikov, ki posredno ali neposredno vplivajo na njihovo uspešnost. Sinkey (1992, str. 783) v svojem delu navaja, da je položaj bilančne ustreznosti kapitala banke določen s kompleksno interakcijo njegove likvidnosti, kakovosti, donosnosti in hkrati uspešnosti vodstva banke.

Dimovski in Gregoričeva (2000, str. 9) se strinjata, da mora poslovna banka težiti tako k doseganju čim višjega dobička kot tudi k zagotavljanju svojega dolgoročnega obstoja in razvoja, če želi ostati konkurenčna drugim finančnim institucijam. Kot navajata v nadaljevanju, postaja osnovni cilj bančnega poslovanja maksimiranje vrednosti kapitala, torej trenutne vrednosti sredstev v aktivih in sedanje vrednosti bodočih priložnosti ali opcij. Strinjata se tudi s tezo, da morajo banke poleg načela rentabilnosti v svoje poslovanje vključiti še načeli likvidnosti in varnosti. To po mnenju Dimovskega in Gregoričeve (2000, str. 9) pomeni, da je potrebno v vsakem trenutku zagotavljati sredstva za likvidnostne zahteve svojih strank, pri sestavi naložb pa je potrebno zagotoviti čim manjše tveganje zmanjševanja ali izgube vrednosti sredstev.

Razmišljanja o dolgoročnih ciljnih dobičkih niso usmerjena le v večji dobiček v prihodnosti, temveč tudi v stabilizacijo banke v daljšem časovnem obdobju. Glogovšek (2008, str. 196) v svojem delu razmišlja, da so kljub tveganju morebitnega zmanjšanja dobička nujno potrebne investicije v stike z javnostmi, socialne investicije in investicije v izobraževanje.

Omenjena vlaganja zmanjšujejo kratkoročen profit banke, na dolgi rok pa so ključnega pomena pri povečevanju tržnega deleža ter zagotavljanja rasti in razvoja.

### **2.1 Smernice v širitvi ponudbe bank**

Goddard, Molyneux in Wilson (2001, str. 165) so mnenja, da je imela Evropska bančna industrija v devetdesetih letih velik vzpon v rasti predvsem zaradi tehnoloških sprememb, ki so jih vključili v mrežo svojih storitev. Vpliv tehnologije je po njihovem mnenju bistveno bolj prišel do izraza v večjih bančnih skupinah kot pa pri njihovih manjših tekmecih. Vendar pa se je v zadnjih letih rast bančne industrije zgolj iz razloga prevlade na tehnološkem področju že ustalila. Z vidika konkurenčnosti je postalo na primer elektronsko in kartično poslovanje že nujna ponudba. Za katerokoli banko, ki bi preveč zaostala na tehnološkem področju, bi namreč to pomenilo njen propad.

V zadnjih letih se je bistveno povečal pritisk lastnikov deležev na vodstva bank. Glogovšek (2008, str. 198) ugotavlja, da so dali velik pečat pri tem krizni pojavi v gospodarstvu, nedvomno pa so k temu pripomogle tudi presežne kapacitete v finančni industriji.

Iz tega razloga je vodstvo banke prisiljeno razmišljati o dodatnih storitvah, ki jih lahko ponujajo preko bančnih okenc. Poleg klasičnih finančnih storitev so pričeli opravljati tudi posle vlaganj v vrednostne papirje in posredovanja pri zavarovalnih poslih. V praksi te storitve večina bank že opravlja, vendar pa ostaja vprašanje smiselnosti izvajanja tako široke ponudbe. Na to vprašanje bomo skušali odgovoriti v nadaljevanju diplomskega dela.

Trenutne razmere na finančnih trgih vse bolj kažejo na to, da se oblike varčevanja v smislu depozitov in varčevalnih računov vedno bolj nadomeščajo z drugimi oblikami rentnih varčevanj. Oseli (2005, št. 358) je mnenja, da je vse večje zanimanje za življenjska zavarovanja, uporaba tradicionalnih varčevalnih oblik na banki pa se zmanjšuje. Bankam, ki torej ne želijo zaostati za konkurenco, ne preostane drugega, kot da ponudijo svojim obstoječim in potencialnim komitentom preizkušene bančno-zavarovalne storitve (angl. *bankassurance*), samostojno ali v povezavi z zavarovalnicami.

Hodošček (2005, str. 21) ugotavlja da se banke pojavljajo v sektorju zavarovalništva z distribucijo zavarovalniških storitev, medtem ko tudi zavarovalnice vse več posegajo na področje delovanja tradicionalnega bančništva. Ta trend je še posebej izrazit na področju življenjskih zavarovanj, ker le-ta predstavljajo bližji substitut bančnim produktom, kot so na primer dolgoročna varčevanja ali depozitne vloge.

## 2.2 Kratek pregled začetkov v zgodovini bančnega zavarovalništva

Korenine bančnega zavarovalništva segajo v zgodnja sedemdeseta leta, sama ideja pa je nastala v Španiji in Franciji. ACM (*Assurances du Crédit Mutuel*) Vie et IARD so bili po podatkih Chevalierjeve (2005, str. 2) uradno pooblaščen za začetek teh gibanj, kar je predstavljalo tudi prelomni dogodek v zgodovini zavarovalništva. Bili so pobudniki ideje opuščanja posrednikov pri kreditnih zavarovanjih. S tem pa so se zapisali v zgodovino kot začetniki bančnega zavarovalništva (angl. *bankassurance*), kakor so ga poimenovali 15 let kasneje.

V zgodnjih osemdesetih letih so v Španiji nadaljevali z idejo bančnega zavarovalništva, ko je po navedbah Chevalierjeve (2005, str. 2) Banco de Bilbao Group kupila večinski delež v Euroseguros SA. Španska zakonodaja je prepovedovala prodajo življenjskih zavarovanj v bankah, zato je bil v začetku njihov nadzor le finančen. To pravno oviro pa so v Španski zakonodaji odstranili v letu 1991. Danes pa v Španiji vodilnih pet bančno zavarovalnih skupin (Vida Caixa, BBVA, SHC Seguros, Aseval in Mapfre Vida) nadzira kar eno tretjino zavarovalniškega trga.

Zgolj z zgodovinskega vidika kot resnične pionirje v ustanovitvi bančnega zavarovalništva Chevalierjeva (2005, str. 2) navaja Veliko Britanijo z ustanovitvijo Barclays Life v septembru 1965. To hčerinsko podjetje v Veliki Britaniji sicer ni doživelo uspeha, vendar se je koncept bančnega zavarovalništva prijel na kasnejših večjih bančno zavarovalnih skupinah (Chevalier, 2005, str. 2):

- Leta 1971 je v Franciji Crédit Lyonnais prevzela Médicale de France Group in v letu 1993 podpisala dogovor z Union des Assurances Fédérales Group o izključnih pravicah do prodaje življenjskih zavarovanj preko prodajne mreže Crédit Lyonnais.
- Leta 1989 sta v Belgiji vodilna zavarovalna družba AG in Générale de Banque ustanovili Alpha Life. Leto kasneje sta se združili večja nizozemska zavarovalna družba AMEV N.V. in nizozemska banka VSB. V istem letu pa so z združitvijo z



belgijsko skupino AG postavili prvo skupino, ki je preseгла državne meje in tako ustanovili skupino Fortis.

## 2.3 Trženje zavarovalniških storitev v bankah

Združevanje bančnih in zavarovalniških storitev (angl. *bankassurance*) je v Evropi prisotno že dalj časa kot pomembna usmeritev bank, kjer pripravljajo celovite finančne storitve za svoje komitente. Na kratko bi lahko opredelili pojem kot trženje zavarovalnih storitev preko bančnih okenc. Avtor članka v reviji Kapital (2003, št. 306) je mnenja, da se je to povezovanje izkazalo kot najbolj učinkovito na področju trženja življenjskih zavarovanj.

### 2.3.1 Razmere v svetu

Po navedenih podatkih v reviji Kapital (2003, št. 306) na območju Francije, Španije, Italije in Avstrije banke zberejo kar 60 odstotkov vseh polic življenjskega zavarovanja, v Belgiji približno 30 odstotkov in v Veliki Britaniji ter Nemčiji nekaj manj kot 20 odstotkov. Rezultati so sicer zelo različni po državah zaradi njihove zakonodaje, razvitosti mreže zavarovalnic ter njihovih zastopnikov in posrednikov. Kljub temu pa so presenetljivi, saj vsaj v nekaterih državah to predstavlja večinski delež sklenjenih polic življenjskega zavarovanja.

Po navedbah avtorjev revije The Economist (2003) prelivanje bančnih in zavarovalnih produktov v teoriji pomeni ekonomijo obsega, sinergij in s tem povezanih večjih dobičkov. V državah, kot so Italija, Španija, ter do neke mere Francija in države Beneluksa, se kaže prevlada lokalnih bank, ki imajo zelo razvejano mrežo poslovalnic. V nadaljevanju pa poudarjajo pomembnost bank v lokalnih skupnostih, namreč banke so se izkazale kot učinkoviti distribucijski kanali zavarovalnic. Vsekakor z medsebojnim prepletanjem pridemo do pozitivnih rezultatov, kar pomeni dodatne prihodke iz naslova provizij za banke ter prihodke povezane z obsegom in rastjo pri zavarovalnicah.

Med drugim smo v praksi lahko pogostokrat priča dogodkom, ki kljubujejo teoriji in nam dokazujejo, da stvari niso tako enostavne, kot so morda videti na prvi pogled. Avtorji revije The Economist (2001) so mnenja, da pogosto država s svojimi restriktivnimi zakoni posredno vpliva na uspeh trženja zavarovalnih produktov v bankah. Eden izmed takih restriktivnih zakonov je namreč tudi zakon o varovanju osebnih podatkov, ki v mnogih državah prepoveduje izmenjavo podatkov med banko in zavarovalnico, kar nedvomno otežuje prepletanje teh storitev. Kot avtorji nadaljujejo, je naslednja večja ovira v zapletenosti zavarovalnih produktov, katerim bančni uslužbenci brez ustreznega izobraževanja ne morejo biti kos. To težavo pa so ponekod že odpravili s poenostavljeno ponudbo zavarovalnih storitev, ki jo je možno tržiti v bankah.

### 2.3.2 Razmere v Sloveniji

Petrov (2006) v svojem članku ugotavlja, da število sklenjenih produktov klasičnega varčevanja v slovenskih bankah upada. Vse večje zanimanje pa se kaže v trgovanju z vrednostnimi papirji, vlaganju v sklade in sklepanju življenjskih zavarovanj. To pomeni, da se morajo banke temu prilagoditi in v okviru bančnega zavarovalništva nuditi svojim komitentom tudi tovrstne dodatne storitve.

Slovenski finančni trg vsebuje relativno visoko koncentracijo bank, hkrati pa se banke soočajo z dokaj visoko stopnjo konkurenčnosti. Staranje prebivalstva in nezaupanje v trenutni

pokojninski sistem povečujeta povpraševanje po dodatnih pokojninskih in življenjskih zavarovanjih. Pričakovana rast prodaje življenjskih zavarovanj pa odpira možnosti za povečevanje dobička tako zavarovalnicam kot tudi bankam. Le-te imajo tako na področju zavarovalnega posredništva dobro izhodiščno točko za večji izkoristek svoje mreže poslovalnic, zavarovalnicam pa sodelovanje predstavlja povečanje obsega poslovanja brez večjih investicijskih vlaganj. Temeljni motiv za medsebojno povezovanje je torej obvladovanje stroškov poslovanja, s tem pa izboljšanje tržnega položaja, večja učinkovitost ter bolj izkoriščena ekonomija obsega.

Žnidarič (2004, str. 157) je v svojem delu prikazal rezultate javnomnenjske raziskave na slovenskem trgu, kjer je prišel do spoznanja, da so v obdobju med 1991 do 2001 spremembe v Sloveniji vplivale tudi na odnos in zanimanje posameznikov za zavarovalništvo. Bistvenega pomena v tej raziskavi je spoznanje, da na spremembo odnosa do zavarovalnic posredno vpliva zaupanje anketirancev v institucije. Ugotovitve raziskave so bile pričakovane, saj so anketiranci, ki so izkazali večje formalno institucionalno zaupanje, pokazali tudi večje zanimanje za ponudbe zavarovalnic. Bolj presenetljive pa so ocene, ki so jih anketiranci pripisali različnim institucijam. Iz Tabele 1 je razvidno, da so najvišjo oceno zaupanja med omenjenimi institucijami dobile ravno banke, sledijo jim podjetja in gospodarstvo, Evropska unija ter na koncu še sodišča. To spoznanje pa brez dvoma igra pozitivno vlogo pri povezovanju zavarovalnic in bank v smislu zavarovalnega posredništva.

*Tabela 1: Odnos do ponudbe zavarovalnic glede na zaupanje v institucije v obdobju od 1991 do 2001 v Sloveniji*

Institucionalno zaupanje	Povprečna ocena zaupanja	
	Večje zanimanje za ponudbe zavarovalnic	Manjše zanimanje za ponudbe zavarovalnic
Sodišča	2,46	2,22
Banke	2,81	2,62
Gospodarstvo, podjetja	2,57	2,43
EU	2,55	2,41

*Vir: Žnidarič B., 2004, Zavarovalništvo in varnost, str. 159, preglednica št. 17*

Zaupanje v institucije je v tabeli 1 prikazano s povprečno oceno, merjeno na lestvici od 1 do 4, pri čemer pomeni 1 – sploh nič, 2 – le malo, 3 – precej in 4 – v celoti.

Navade Slovencev kot potrošnikov je sicer težko spremeniti, saj smo vajeni sklepanja zavarovalnih polic pri zavarovalnih zastopnikih in posrednikih. Vendar pa rezultati primerljivih držav in izkušnje prvih odzivov kažejo zelo pozitivno sliko. Aver in Pustatičnik (2004, str. 4) navajata, da se giblje delež sklenjenih življenjskih zavarovanj v Sloveniji okoli 23% skupne premije, medtem ko v EU presega 65%. Kot primerjavo navajata tudi znesek premije v Sloveniji v letu 2001, okvirno 74 milijonov EUR na zavarovalnico, povprečje v EU pa je v tem obdobju znašalo okvirno 162 milijonov EUR. Iz navedenega lahko sklepamo, da imajo banke v Sloveniji visok potencial, kako ga bodo izkoristile, pa je v njihovih rokah. Ko primerjamo banke na slovenskem trgu z bankami po svetu, lahko sklepamo, da na tem področju v splošnem sicer nekoliko zaostajajo, vendar jim vztrajno sledijo tako na področju razvoja kot tudi ponudbe.

Ocena razvojnih možnosti zavarovalništva je po napovedih Averja in Pustatičnika (2004, str. 5) pozitivna, saj pričakujeta nadaljnjo rast zavarovalnih premij. Obenem ocenjujeta, da bo rast premij hitrejša pri življenjskih zavarovanjih, ter pričakujeta, da se bodo razvijale nove oblike življenjskih zavarovanj in s tem povečeval njihov delež tako med različnimi oblikami zavarovanj kot tudi v skupnem deležu zavarovalne dejavnosti v bruto domačem proizvodu. Po njunem mnenju se bo spremenila struktura lastništva slovenskih zavarovalnic, v smislu povezovanja z drugimi finančnimi institucijami pa se bodo razvijale predvsem nove distribucijske mreže, kot na primer bančno zavarovalništvo in e-zavarovalništvo.

Za banko kot zavarovalnega posrednika pomenijo tovrstni posli bistvene spremembe na področju dodatnega izobraževanja bančnih uslužbencev, pridobitve potrebnih licenc za zavarovalnega posrednika in pa vse bolj potrebnih investicij v samo prepoznavnost banke tudi na področju ponudbe zavarovalniških poslov.

## 2.4 Pojav zaveznitva med zavarovalnicami in bankami

Fjermestad in Romano (2006, str. 88) menita, da so k pojavu zaveznitv med zavarovalnicami in bankami v svetu pripomogli naslednji trije večji trendi:

- Prvi trend se kaže v tem, da imajo stranke vse večje zahteve glede finančnih storitev, ki jih želijo. S tem so finančne institucije prisiljene nuditi večji krog storitev, ki sega od upravljanja z osebnim računom, sklepanja stanovanjskih kreditov in nenazadnje do življenjskega zavarovanja.
- Fjermestad in Romano (2006, str. 88) kot drugi večji trend navajata grožnje novih in agresivnejših konkurentov na trgu. S tem mislita tudi na nenehno rastoče zahteve končnih uporabnikov storitev in vse bolj potrebno osredotočanje na zadovoljevanje teh zahtev s ciljem po večji konkurenčnosti.
- Na tretje mesto pa postavljata trend osredotočanja zavarovalnih družb na izvajanje svojih primarnih storitev, medtem ko želijo dodatne storitve prenesti na njihove posrednike in zastopnike.

Glavni namen vzpostavitve zaveznitva med družbami je podpora končnim uporabnikom teh storitev, ki lahko na enem mestu opravijo več raznovrstnih storitev hkrati. Torej lahko povzamemo, da je poleg navedenih ciljev, zaradi katerih se banke in zavarovalnice povezujejo, med drugim zelo pomembno tudi zadovoljstvo svojih strank in kakovostno izvajanje storitev.

## 2.5 Prednosti in slabosti bančnega zavarovalništva

Razlogov za povezovanje dejavnosti bančništva in zavarovalništva je veliko, bistveni pomen pri odločanju vodstva finančnih institucij pa je v tem, da ocenijo, kakšne koristi bi imeli v primeru povezovanj, ter jih primerjajo s slabostmi, ki so povezane z uvedbo bančnega zavarovalništva. Le na podlagi tehtnega razmisleka pa lahko ustvarijo dovolj dobro oceno tveganja take naložbe.

### 2.5.1 Prednosti z vidika bank

Mnenja avtorjev se sicer razlikujejo, vendar v svojih analizah pridejo do podobnih zaključkov. Haidar (2009) v svojem članku navaja v prvi vrsti prednosti bank, ki jih imajo v celoviti ponudbi bančnih in zavarovalniških produktov, s katerimi lahko povečajo tržni delež in prihodke. V nadaljevanju opisuje prednost v povezovanju bančnih in zavarovalniških

produktov v skupne pakete, s katerimi po eni strani nudi strankam večje ugodnosti, po drugi pa povečanje dobička iz naslova večjega števila sklenjenih poslov. Poleg prihodkov iz rednega poslovanja tako banke prejema tudi prihodke iz naslova provizij, ki jih prejmejo odvisno od sklenjenih zavarovalnih produktov. Prav tako imajo zavarovalnice in banke skupno korist, ki se kaže v trženju produktov z večjo razpršenostjo prodajne mreže. Ena izmed pglavitnih prednosti pa je tudi v informacijah, s katerimi banke razpolagajo. Zaradi varstva osebnih podatkov le teh ne smejo nuditi zavarovalnicam, lahko pa jih uporabijo v okviru lastne ponudbe, vendar le v primeru, da so predčasno pridobili soglasje komitenta za uporabo podatkov pri neposrednem trženju.

Aver in Pustatičnik (2004, str. 7) k razlogom za povezovanje dejavnosti bančništva in zavarovalništva z vidika bank dodajata še prodajno moč zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih svetovalcev, ki bi lahko postali premoženjski svetovalci in tržili celovit finančni servis. Zaradi trenda zniževanja aktivnih obrestnih mer so banke postavljene pred dejstvo, da je potrebno poiskati nove vire zaslužkov v obliki provizijskih poslov. Avtorja vidita prednost z vidika bank tudi v veliki finančni moči zavarovalnic, ki se izraža v njihovih garancijskih skladih. Strinjata se z večino avtorjev, da bi z dodatno ponudbo zavarovalnih produktov banke povečale zvestobo komitentov in njihovo zadovoljstvo. Nenazadnje pa lahko banke s tem učinkoviteje izkoristijo svoje mreže poslovalnic, ki zanje pomenijo velik finančni zalogaj.

### **2.5.2 Prednosti z vidika zavarovalnic**

Bistvena prednost z vidika zavarovalnic po mnenju Haidarja (2009) je, da imajo banke bolj osebni stik s komitenti in hkrati bolj poznajo njihove finančne potrebe. Bančni uslužbenci imajo dovolj izkušenj in predznanja, da se lahko v relativno kratkem času naučijo tržiti osnovne zavarovalniške produkte. Poznavanje finančnega sistema in potreb svojih komitentov pa jim daje še dodatne konkurenčne prednosti. S trženjem zavarovalniških produktov preko bančne mreže lahko zavarovalnice znižajo stroške poslovanja in hkrati postanejo manj odvisni od lastne mreže zavarovalnih zastopnikov.

Tudi iz tega vidika avtorja Aver in Pustatičnik (2004, str. 8) navajata nekaj pozitivnih učinkov povezovanja bank in zavarovalnic. Kot najpomembnejšo prednost z vidika zavarovalnic omenjata povečevanje tržnega deleža zavarovalnic s prodajo preko novih tržnih poti. Zavarovalnice ciljajo na dostopnost do novih strank preko bančne poslovne mreže. Banke poslujejo z velikim številom komitentov, ki so lahko potencialni zavarovalci, zaradi pogostih stikov z bankami pa so tudi bolj navezani na banke. Prednost se izraža tudi v preprostejšem in cenovno manj zahtevnem trženju v bankah. Trženje namreč v bankah poteka večinoma tako, da komitenti sami pridejo do banke, za razliko od zastopnikov, ki iščejo svoje zavarovalce. Dodatna prednost, ki jo avtorja navajata v svojem delu, pa je tudi oblikovanje ustreznih zavarovalnih ponudb na podlagi finančne sposobnosti in na osnovi drugih podatkov, s katerim banke že razpolagajo.

Iz navedenega lahko sklepamo, da imajo tako banke kot tudi zavarovalnice svoje prednosti v medsebojnem povezovanju. Vendar pa so koristi teh povezovanj največkrat pogojene z različnimi zahtevami po dodatnem izobraževanju bančnih zavarovalnih posrednikov in dodatnimi stroški.

### **2.5.3 Slabosti povezovanj**

Vizjak (2007) ugotavlja, da je glavni razlog, zaradi česar model bančnega zavarovalništva ni prinesel pričakovanih rezultatov, predvsem v kompleksnosti procesa združevanja bank in zavarovalnic. Po njegovem mnenju gre za izjemno kompleksen in drag projekt, sinergije pa so vidne šele v nekaj letih. Ta njegova kritika je usmerjena predvsem k lastniškem povezovanju bank in zavarovalnic v finančne konglomerate, izključuje pa pogodbeno urejena posredništva, ki ne temeljijo na kapitalskem povezovanju.

Haidar (2009) je v svojem članku izpostavil skrbi bančnega vodstva, ki se pojavljajo v prepletanju ponudbe bančnih in zavarovalnih produktov ter se kažejo v izgubi bančnih poslov, ki jih komitenti zamenjajo z zavarovalniškimi produkti. Kot primer lahko navedemo porast naložbenih življenjskih zavarovanj, ki je povezana z znižanjem števila sklenjenih varčevalnih pogodb. Pogosta težava, ki nastane v očeh bančnikov, je prenatrpanost z informacijami. S tem počasi začnejo razmišljati, da je povračilo v smislu izplačanih provizij prenizko za vloženo delo, ki je potrebno za sklepanje zavarovalnega produkta. Težava pa je tudi v znanju, s katerim bančni uslužbenci razpolagajo. Kljub opravljenemu izpitu za zavarovalniškega posrednika, se pogosto zgodi, da s pridobljenim znanjem in izkušnjami niso kos zahtevnejšim željam potencialnih zavarovalcev.

Dvomi, ki se pojavljajo pri povezovanju bank in zavarovalnic, kot jih navajata Aver in Pustatičnik (2004, str. 11), pa so predvsem v neučinkovitosti bančnih uslužbencev pri trženju zavarovalnih produktov. Ti bi morali bolje poznati produkte, ki jih tržijo v bankah. Potrebna je precej časa, da bančni delavci sprejmejo omenjeno dodatno delo za svoje. Z uvajanjem bančnega zavarovanja so povezani relativno visoki stroški. Tu gre predvsem za stroške izobraževanja in pridobivanja ustreznih dovoljenj zaposlenih ter prostorskih in informacijskih prilagoditev. Na slovenskem zavarovalnem trgu se pojavlja težava razširjenosti mreže zavarovalniških agentov. Izkazalo se je namreč, da je bančno zavarovalništvo bolj uspešno v državah, kjer ni tradicije obstoja zavarovalnih agentov. Temu pripomore tudi nezaupanje ljudi oziroma konservativna narava slovenskih končnih porabnikov. S strani zavarovalnic nastane težava tudi v visokih provizijah, ki morajo pokrivati vse stroške povezane z uvajanjem bančnega zavarovalništva. Strinjata se tudi z Haidarjem, ko govorita o konfliktu interesov, ki se pojavi pri trženju zavarovalniških storitev na primeru življenjskega zavarovanja, ki za banko pomeni konkurenčni produkt varčevalnim vlogam. Izpostavljata pa tudi zapletenost sklepanja nekaterih vrst zavarovanj, ker je za to potrebno veliko dokumentacije oziroma dodatnih dokazil, ki so lahko neuporabni brez potrebne stopnje znanja.

## **3 BANČNO ZAVAROVALNIŠTVO V SLOVENIJI**

Na začetku tega poglavja bomo postavili pravne okvire bančnega zavarovalništva v Sloveniji. V nadaljevanju bomo opredelili in primerjali zavarovalne zastopnike in posrednike, v zadnjem delu pa bomo prikazali zavarovalne produkte, ki jih banke na slovenskem trgu vključujejo v svojo ponudbo.

### **3.1 Pravni vidik**

Pravni okvir bančnega zavarovalništva v Sloveniji v grobem predstavljajo trije temeljni zakoni, in sicer: Zakon o zavarovalništvu, Zakon o bančništvu in Zakon o finančnih

konglomeratih. Namen tega podpoglavja diplomskega dela je prikazati pravni okvir, s katerim je omogočeno združevanje bank in zavarovalnic v Sloveniji.

### **3.1.1 Zakon o zavarovalništvu**

Zavarovalništvo je pravno urejeno s predpisi in uredbami Republike Slovenije. Temeljni predpis, ki ureja področje zavarovalništva, je Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-UPB2<sup>1</sup>). Le-ta ureja pogoje opravljanja zavarovalne dejavnosti, organizacijo in poslovanje zavarovalnic, zavarovalnih zastopnikov in posrednikov ter organa za zavarovalni nadzor (Starman et al. 2007, UZS-1.3-1). Hkrati pa vsebuje določila o združenju zavarovalnic ter določila o združenju zavarovalnih zastopnikov in posrednikov .

Zavarovalno posredovanje poleg Zakona o zavarovalništvu ureja tudi Obligacijski zakonik, pri čemer Zakon o zavarovalništvu ureja status in posebnosti zavarovalnega posrednika v razmerju do ostalih posrednikov na trgu, Obligacijski zakonik pa ureja razmerja med posrednikom in naročnikom v okviru določb, ki se nanašajo na pogodbo o posredovanju (Starman et al. 2007, UZS-4.1.1-3).

Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-UPB2, 1. čl. 1. odst.) opredeljuje zavarovalnice kot pravne osebe s sedežem v Republiki Sloveniji, ki so pridobile dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor za opravljanje zavarovalnih poslov. V nadaljevanju pa ZZavar-UPB2 (3. čl., 1. odst.) narekuje, da zavarovalne posle lahko opravljajo:

- zavarovalnice s sedežem v Republiki Sloveniji, ki so za opravljanje teh poslov pridobile dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor,
- podružnice tujih zavarovalnic, ki so za opravljanje teh poslov pridobile dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor ter
- zavarovalnice držav članic Evropskih skupnosti, ki delujejo v okviru Evropske unije, ki so v skladu s tem zakonom pooblašene neposredno opravljati zavarovalne posle na območju Republike Slovenije.

Iz navedenega sklepamo, da smejo zavarovalniške posle opravljati izključno le družbe, ki so registrirane v sodnem registru kot zavarovalnice in so pridobile dovoljenje pristojnega organa. Edini pravno organizacijski obliki, po katerih zakon dopušča vpis zavarovalnice v sodni register, pa sta le delniška družba ter družba za vzajemno zavarovanje.

### **3.1.2 Zakon o bančništvu**

Kljub navedenemu pa Zakon o bančništvu (2006, 1.odst., 11.čl.) narekuje, da lahko banke opravljajo tudi naslednje dodatne finančne storitve:

- posredovanje pri prodaji zavarovalnih polic po zakonu, ki ureja zavarovalništvo,
- storitve upravljanja plačilnih sistemov po ZPlaP<sup>2</sup>,
- upravljanje pokojninskih skladov po zakonu, ki ureja pokojninsko in invalidsko zavarovanje,
- skrbniške storitve, za katere drug zakon določa, da jih opravlja banka, in storitve povezane s temi skrbniškimi storitvami,
- kreditno posredništvo pri potrošniških in drugih kreditih ter

<sup>1</sup> ZZavar-UPB2 je okrajšava za Zakon o zavarovalništvu, uradno prečiščeno besedilo v drugi izdaji.

<sup>2</sup> ZPlaP je okrajšava za Zakon o plačilnem prometu.

- druge storitve ali posli, ki imajo glede načina opravljanja in tveganj, ki jim je banka pri opravljanju izpostavljena, podobne značilnosti kot vzajemno priznane finančne storitve ali storitve iz prvih petih točk tega odstavka.

Po prvi alineji 11. člena Zakona o bančništvu (2006) torej lahko banke opravljajo dejavnost zavarovalnega posrednika v okviru vseh določb, ki jih narekuje Zakon o zavarovalništvu. S tem pa so tudi določeni pravni okviri opravljanja zavarovalnih poslov v bankah.

Weissova (2004) je v svojem intervjuju z g. Matejem Krumbergerjem poizvedela, kakšno vlogo ima Banka Slovenije pri bančno zavarovalnih produktih. Po njegovih besedah je pozornost Banke Slovenije pri tovrstnih poslih usmerjena predvsem na to, da je posredovan produkt strankam ustrezno predstavljen tako vsebinsko kot tudi z vidika tveganj in odgovornosti. Stranka v tem primeru sklepa zavarovalno polico z zavarovalnico, banka pa pri tem le posreduje.

### **3.1.3 Zakon o finančnih konglomeratih**

Zakon o finančnih konglomeratih sprejet 21.04.2006 vnaša v slovenski pravni red določila evropske direktive. Največji pomen ima poglavje o ugotovitvi finančnega konglomerata, kjer opredeljuje pod kakšnimi pogoji se skupina lahko poveže v finančni konglomerat.

Zakon o finančnih konglomeratih (2006, 1. odst., 8. čl.) opredeljuje dve vrsti finančnih konglomeratov, in sicer konglomerat z nadzorovano osebo na vrhu in konglomerat, kjer na vrhu skupine ni nadzorovane osebe. S tem je postavljena pravna osnova za kapitalsko povezane skupine bank in zavarovalnic, ki so lahko ustanovljene z ustanovitvijo nove družbe pod okriljem glavne v skupini ali z združitvijo obstoječih družb v nek finančni konglomerat.

Povezovanje med bankami in zavarovalnicami je lahko institucionalno, poslovno ali produktno. Najpomembnejši obliki povezovanja z vidika potrošnika finančnih storitev sta po navedbah Štiblarja (2006, str. 66) preskrbovalno povezovanje in povezovanje uporabnosti. Vključevanje produktov v bančno zavarovalništvo pa je po njegovem mnenju odvisno od različnih dejavnikov, kot so na primer: raznolikost distribucijskih kanalov, položaj banke oziroma zavarovalnice na trgu, dostopnost primerne partnerja ter organiziranost in usposobljenost menedžmenta. Najpogosteje se banke in zavarovalnice vključujejo v bančno zavarovalništvo s kapitalskim povezovanjem ali ustanovitvijo nove pravne osebe. V tem primeru gre za klasičen primer bančno zavarovalniške sinergije, ki temelji na združitvi oziroma ustanovitvi novega podjetja. Ena institucija lahko ustanovi drugo ali pa gre za ustanovitev skupne finančne enote (angl. *joint venture*). Kapitalska povezava pa lahko nastane tudi z udeležbo finančne institucije v drugi, istovrstni (konsolidacija) ali raznovrstni povezavi (diverzifikacija).

Završnik (2007, str. 36) ugotavlja, da finančni konglomerati, ki jih ustvarjajo banke in zavarovalnice lahko obstajajo tudi brez kapitalskih povezav. Strukturna oblika takih povezovanj se imenuje horizontalno povezovanje. Le-ta pa se do uvedbe Zakona o finančnih konglomeratih v teoriji ni pojavljala.

Povezovanje bank in zavarovalnic se torej lahko izvaja s prepletanjem lastniških deležev oziroma kapitalskih povezav. Po drugi strani pa je možno povezovanje teh institucij tudi brez lastniškega prepletanja. V tem primeru banke nastopajo kot zavarovalni posredniki in jim zavarovalne storitve predstavljajo le dodano vrednost. Plačilo za sklenjeno zavarovalno polico

na podlagi ponudbe bančnega zavarovalnega posrednika pa se izvrši izključno v obliki izplačane provizije.

## 3.2 Zavarovalni zastopniki in posredniki

Zavarovalni zastopniki in zavarovalni posredniki predstavljajo vmesni člen med zavarovalnico in stranko. Ne opravljajo zavarovalne dejavnosti, niti ne odgovarjajo za obveznosti iz sklenjenih pogodb. Osnovna funkcija zavarovalnih zastopnikov in posrednikov je vzpostavljanje stikov in vzdrževanje le-teh med zavarovalnico in stranko z namenom sklenitve zavarovalne pogodbe. Zakon o bančništvu iz leta 1999 pa je s posebno določbo omogočil, da lahko dejavnost zavarovalnega posredovanja opravljajo tudi banke (Starman et al, 2007). Glavna razlika med zavarovalnimi zastopniki in zavarovalnimi posredniki je ta, da ima zavarovalni zastopnik nalogo zastopati zavarovalnico pri prodaji zavarovanj, zavarovalni posrednik pa ima nalogo poiskati ustrezno zavarovanje po primerni ceni za potrebe stranke.

### 3.2.1 Zavarovalni zastopnik

Zavarovalni zastopnik je po definiciji Zakona o zavarovalništvu (1. odst., 215 čl.) 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. Njihova osnovna naloga je vzpostavljanje in vzdrževanje medsebojnih stikov med zavarovalnico in stranko (Starman et al., 2007).

Zavarovalni zastopniki so nam najbolj poznani pod imenom zavarovalniški agenti, ki delujejo v tujem imenu in za tuj račun. Ti so lahko zaposleni pri zavarovalnici ali pa so pogodbeno zavezani k opravljanju poslov zavarovalnega zastopanja. Iz tega razloga se v bankah ne poslužujejo zavarovalnega zastopanja, temveč običajno izvajajo posle zavarovalnega posredništva.

### 3.2.2 Zavarovalni posrednik

Po definiciji Zakona o zavarovalništvu (1.odst., 219. čl.) je zavarovalni posrednik oseba, ki posreduje pri sklepanju zavarovalnih pogodb za eno ali več zavarovalnic. Zavarovalni posredniki delujejo v svojem imenu za tuj račun, zato je ta oblika sodelovanja bistveno primernejša za banke.

Posredovanje Starman in ostali avtorji (2007, UZS-1.4-3) opredeljujejo kot storitev, katere predmet je prizadevanje spraviti zavarovalca v stik z zavarovalnico z namenom, da bi se z zavarovalnico pogajal za sklenitev pogodbe. V zavarovalno posredovanje pa vključujejo vse aktivnosti, ki se nanašajo na pripravo za sklenitev zavarovalne pogodbe ter vso potrebno pomoč pri izvrševanju pravic iz naslova te pogodbe. Ta je še zlasti pomembna pri reševanju odškodninskih zahtevkov, ki so naslovljeni na zavarovalnico.

#### 3.2.2.1 Obveznosti zavarovalnega posrednika

Zavarovalni posrednik ima poglobitno nalogo ščititi interese zavarovalca, torej mora mu nuditi strokovno svetovanje pri izbiri zavarovalnice in ustreznih zavarovanj. Hkrati pa je zavezan ščititi interese zavarovalnic, s katerimi ima sklenjeno pogodbo o poslovnem sodelovanju. Zavarovalnico mora namreč obvestiti o vseh nevarnostih, ki vplivajo na



določitev zavarovalne premije in bi vplivale na odločitev sprejema v zavarovanje (Starman et al., 2007, UZS-1.4-4).

Zavarovalni posrednik je odgovoren za storitev, ki jo nudi zavarovancu, kajti zavarovalnica za njegove napake pri prodaji storitev ne odgovarja. Iz tega razloga mora biti posrednik za opravljanje dejavnosti zavarovan proti poklicni odgovornosti<sup>3</sup>.

Kot obveznosti pri izvajanju poslov zavarovalnega posredovanja Zakon o zavarovalništvu (2006, 222. čl. 2. odst.) navaja:

- izdelavo primerne analize nevarnosti in določanje primernih načel kritja,
- izdelava ocene o kapitalski ustreznosti zavarovalnice na podlagi informacij, ki so mu dostopne,
- posredovanje pri sklenitvi zavarovanja ter zagotavljanje največjega varstva zavarovalcu v okviru okoliščin posameznega primera,
- obveščanje zavarovalnice o zavarovalčevi ponudbi za sklenitev zavarovalne pogodbe ter obveznost seznanjanja zavarovalca s pravili za izračun premije in zavarovalnimi pogoji, katere mu mora izročiti,
- preverjanje vsebine zavarovalne police,
- nudenje pomoči zavarovancu v času trajanja zavarovalne pogodbe pred in po nastopu zavarovalnega primera ter skrb za opravljanje pravnih dejanj v okviru postavljenih rokov ter
- stalno preverjanje zavarovalnih pogodb, ki so bile sklenjene z zavarovalcem, v smislu iskanja možnosti za spremembo teh pogodb v prihodnosti, s čimer je zagotovljena večja varnost.

### 3.2.2.2 Pomožni zavarovalni posrednik

Osebe, ki iščejo potencialne zavarovalce, hkrati pa nimajo pravice posredovanja zavarovalnih poslov in ravno tako ne podpisovanja kakršnihkoli zavarovalnih dokumentov, označujemo kot pomožne zavarovalne posrednike (Starman et al., 2007, UZS-4.1.1-17). Omenjeni opravljajo le pomožne posle v zvezi s posredovanjem, njihov namen pa je po večini zbiranje informacij o zavarovalcih in posredovanje imen potencialnih zavarovalcev zavarovalnemu posredniku. Vse ostale posle morajo opravljati pod mentorstvom osebe, ki ima dovoljenje za opravljanje poslov zavarovalnega posredovanja.

### 3.2.2.3 Odvisni zavarovalni posrednik

Osebe ali družbe, ki opravljajo posle zavarovalnega posredovanja poleg svoje glavne poklicne dejavnosti, imenujemo odvisni zavarovalni posredniki. Zakon o zavarovalništvu (2006, 230. čl. 3. odst.) opredeljuje odvisnega zavarovalnega posrednika kot osebo, ki opravlja posle zavarovalnega zastopanja v imenu in za račun ene ali več zavarovalnic v primeru zavarovalnih produktov, ki si med seboj ne konkurirajo, vendar ta oseba ne pobira premij ali zneskov namenjenih strankam in deluje pod polno odgovornostjo zavarovalnic za produkte, ki jih zadevajo. V nadaljevanju zakona pa šteje za odvisnega zastopnika tudi oseba, ki poleg svoje glavne poklicne dejavnosti opravlja tudi posle zavarovalnega zastopanja, pri katerem

<sup>3</sup> Zakon o zavarovalništvu (2006, 222. čl. 4. odst.) določa, da je minimalna zavarovalna vsota, za katero mora imeti zavarovalni posrednik sklenjeno zavarovanje poklicne odgovornosti, 1.000.000 EUR na en odškodninski zahtevek, oziroma 1.500.000 EUR za vse odškodninske zahtevke skupno v enem letu. Razen v primeru, ko je pogodba o zavarovanju poklicne odgovornosti sklenjena v okviru pravne osebe, torej v imenu in za račun katere nastopa posrednik.

deluje pod polno odgovornostjo zavarovalnice za zavarovalne produkte, ki jih nudi. To velja le v primeru, kadar izvaja zavarovalne posle kot dopolnitev blaga in storitev, dobavljenih v okviru te glavne poklicne dejavnosti in ne pobira premij ali zneskov, ki so namenjeni strankam.

V to skupino Starman in ostali avtorji (2007, UZS-4.1.1.-17) vključujejo tudi banke. Njihova glavna dejavnost je namreč opravljanje finančnih storitev, kot dopolnitveno dejavnost pa lahko opravljajo tudi posle zavarovalnega posredovanja, vendar pod pogojem, da so pred tem pridobile dovoljenje za opravljanje poslov zavarovalnega posrednika pri Agenciji za zavarovalni nadzor.

### **3.2.3 Primerjava zavarovalnega posrednika in zavarovalnega zastopnika**

Vloga zavarovalnega posrednika in zavarovalnega zastopnika je enaka, oba namreč predstavljata vmesni člen med zavarovalnico in potencialnimi zavarovalci. Kljub temu pa ima zavarovalni posrednik širše naloge in hkrati večjo odgovornost. Bistveno pri zavarovalnem posredniku je, da mora ob dobrem poznavanju zavarovanj znati stranki predstaviti najustreznejše oblike zavarovanja med različnimi ponudniki. Obenem mora nuditi odgovore na vsa vprašanja glede finančnega položaja in finančne moči posamezne zavarovalnice. Predpogoj temu pa je celostno in kakovostno poznavanje zavarovalništva kot pomembne ekonomske in narodnogospodarske panoge (Starman et al., 2007, UZS-4.2-1). Iz navedenega lahko izhajamo, da je vloga bank v zavarovalnem posredništvu zelo zahtevna in je potrebno veliko pozornosti usmeriti v usposabljanje bančnih uslužbencev v smislu stalnega izobraževanja in spremljanja novosti iz področja zavarovalništva. Za banke je zavarovalno posredništvo zaradi možnosti poslovnega sodelovanja z različnimi zavarovalnicami zagotovo primernejša oblika izvajanja koncepta bančnega zavarovalništva.

## **3.3 Produkti**

Banke se različno odločajo o širitvi svoje ponudbe in zavarovalnih produktih, ki jih bodo tržili preko svojih bančnih okenc. Predstavili bomo najbolj pogoste zavarovalne produkte, ki so prisotni na slovenskem trgu v bančnem zavarovalništvu.

### **3.3.1 Kreditna zavarovanja**

V Sloveniji je ustaljena praksa, da finančne institucije izvajajo vrsto poslov, ki jih lahko razumemo kot kreditna zavarovanja. Zakon o zavarovalništvu (2006, 2.člen) jih uvršča v 14. zavarovalno vrsto in jih deli naprej na zavarovanja, ki krijejo:

- nevarnost iz naslova neplačila ali zamude pri plačilu,
- nevarnosti, povezane z izvoznimi krediti in vlaganji,
- kredite z obročnim odplačevanjem,
- hipotekarne in lombardne kredite,
- kmetijske kredite ter
- druge kredite.

Banke se za zavarovanje svojih terjatev poslužujejo raznih oblik zavarovanj, kot je na primer hipoteka na nepremičnini, solidarno poroštvo ali zastava vrednostnih papirjev. V našem primeru pa nas bolj zanima zavarovanje kreditov z obročnim odplačevanjem, ki se v praksi pojavlja pod pojmom zavarovanje potrošniških kreditov.

### 3.3.1.1 Zavarovanje kreditov z obročnim odplačevanjem

Zavarovanje kreditov z obročnim odplačevanjem je sklenjeno z zavarovalno pogodbo med zavarovalnico in bančno institucijo, ki ponuja to vrsto kreditiranja. Starman in ostali avtorji (2007, UZS-4.3-1) navajajo, da zavarovalna pogodba potrošniških kreditov ne obravnava vsakega kredita posebej, temveč določa okvir v sklopu katerega lahko banka sklepa kredite samodejno. V pogodbi mora biti tako vnaprej opredeljeno:

- kakšen je maksimalen znesek vseh glavnice kreditov,
- maksimalen znesek glavnice vseh kreditov posameznega kreditojemalca,
- maksimalna doba odplačila ter
- kreditna sposobnost in boniteta kreditojemalca.

Zavarovalno kritje se nanaša na kritje škode, ki nastane v primeru nezmožnosti odplačevanja kredita, ki je bil zavarovan. Zavarovalnica izplača zavarovalnino v višini tekoče glavnice, povečane za morebitne stroške opominjanja in zamudne obresti za obdobje, ki je določeno s pogodbo (Starman et al., 2007, UZS-4.3-2).

### 3.3.2 Najpogostejše oblike zavarovalnih produktov v bančnem zavarovalništvu

Hodošek (2005, str. 36) v svojem delu ugotavlja, da kreditnim bančnim proizvodom lahko dodamo še zavarovalno komponento, kar pomeni, da kreditojemalcu ob sklepanju kreditne pogodbe lahko zavarovalni posredniki ponudijo še dodatne produkte, na primer zavarovanje za primer smrti. Pri hipotekarnem kreditu je bolj smiselno v ponudbo vključiti zavarovanje nepremičnine, ki je hkrati predmet zastave. V sklopu dodatnih produktov lahko zavarovalni posredniki ponujajo nezgodna in življenjska zavarovanja.

Hodošek (2005, str. 37) navaja nekatere tipične zavarovalniške proizvode, ki jih je mogoče prodajati preko bančne prodajne mreže, in sicer:

- mešano življenjsko zavarovanje,
- družinska življenjska zavarovanja,
- zavarovanja za primer smrti in
- razna nezgodna zavarovanja.

Vendar pa je pogoj prodaje preko bančne distribucijske poti v enostavnosti teh proizvodov, namreč bančne uslužbenke je potrebno v prvi vrsti dobro seznaniti z vsemi karakteristikami, po drugi strani pa imajo relativno malo časa, da bi potencialnim zavarovalcem predstavili vse okoliščine teh produktov. Ključno vlogo pri enostavnih proizvodih ima torej velika stopnja seznanjenosti komitentov z zavarovalnimi produkti.

Banke vključujejo različne zavarovalne produkte v svojo ponudbo, vendar pa se predmet zavarovanja pogostokrat ponavlja pri vseh. Med najpogostejše oblike zavarovalnih poslov, ki jih lahko komitenti sklepajo v bankah sodijo:

- avtomobilska zavarovanja,
- premoženjska zavarovanja,
- življenjska zavarovanja in
- naložbena življenjska zavarovanja.

Poleg naštetih SKB banka d.d. na svoji spletni strani ([www.skb.si](http://www.skb.si), 21.07.2009) ponuja še nezgodno zavarovanje, turistično in zdravstveno zavarovanje z asistenco v tujini in druge podobne posle.

### 3.3.3 Povezava bančnih in zavarovalniških produktov v enotni paket

Ker se v praksi največkrat pojavi zanimanje za sklepanje zavarovalne police šele v povezavi s sklenitvijo povezanega posla, banke največkrat ponujajo tovrstne produkte v skupnih paketih. Banka Koper d.d. na primer na svoji spletni strani ([www.banka-koper.si](http://www.banka-koper.si), 21.07.2009) ponuja stanovanjski in avtomobilski paket. Glavna prednost tovrstnih paketov je v tem, da lahko na enem mestu komitent sklene tako kredit kot tudi ustrezno zavarovanje. Poleg tega mu je ob sklenitvi paketa ponujena nižja obrestna mera pri kreditu, nižji stroški zavarovanja kredita ter dodatni popusti pri sklepanju zavarovalne police.

Najbolj pogosta povezava bančno zavarovalnih poslov je nastala v ponudbi naložbenih življenjskih zavarovanj. Že sam zavarovalniški produkt zajema dva povezana posla, in sicer kritje zavarovanega tveganja ter naložbo v enote premoženja izbranih vzajemnih skladov.

V praksi sklepanje naložbenih življenjskih zavarovanj v bankah največkrat poteka v povezavi s sklenitvijo povezanega bančnega posla, na primer s sklepanjem stanovanjskega kredita. Tovrstna povezava je smiselna tako za banko, ki ji zavarovalna polica pomeni dodano vrednost iz naslova provizij, kot tudi za kreditojemalca, ki v prvi fazi sklepa kredit z ugodnejšo obrestno mero, v drugi fazi pa lahko s tem kredit še dodatno zavaruje. V primeru smrti kreditojemalca se terjatev krije v prvi vrsti iz naslova police naložbenega življenjskega zavarovanja in s tem ne bremeni zakonitih dedičev. Pogoj temu pa je sklenjeno življenjsko zavarovanje, ter vinkulacija<sup>4</sup> zavarovalne police v korist banke, pri kateri ima sklenjen kredit.

### 3.3.4 Razširjenost zavarovalnih produktov v bankah na slovenskem trgu

Z analizo sekundarnih podatkov, pridobljenih iz pooblaščenih strani bank na slovenskem finančnem trgu, smo prišli do podatkov, kateri zavarovalni produkti so najbolj razširjeni v ponudbi bank na tem območju. Iz Tabele 2 lahko razberemo, da je na slovenskem trgu najbolj razširjen zavarovalni produkt življenjskega zavarovanja, temu pa sledi produkt naložbenega življenjskega zavarovanja. Omenjena produkta nadomeščata tradicionalne oblike bančnih varčevanj, hkrati pa vsebujeta še dodatne elemente zavarovanj oziroma naložbenega poslovanja. Zato lahko potrdimo domnevo, da sta najbolj primerna produkta za trženje v bančnem zavarovalništvu. Kot je razvidno v Tabeli 2, se relativno velik delež bank odloča tudi za trženje premoženjskih in nezgodnih zavarovanj. Nekaj bank na slovenskem trgu pa vključuje v svojo ponudbo še avtomobilska zavarovanja ter turistična in zdravstvena zavarovanja z asistenco v tujini. Kot dodatna ponudba bank se pojavlja celo dopolnilno zdravstveno zavarovanje in dopolnilno zavarovanje za brezposelnost. Seveda se vodstvo bank različno odloča o ponudbi dodatnih storitev, iz Tabele 2 pa lahko razberemo, da najbolj raznoliko ponudbo zavarovalniških produktov tržijo v bankah: SKB d.d., Abanki Vipa d.d. in Banki Celje d.d.. Sledijo pa jim Banka Koper d.d., Unicredit d.d. in Nova KBM d.d.. Nekatere banke so se osredotočile na več različnih produktov, ki sodijo v isto skupino življenjskih oziroma naložbenih življenjskih zavarovanj, medtem ko druge zavarovalnih storitev zaenkrat še nimajo v ponudbi.

<sup>4</sup> Vinkulacija je omejitev razpolaganja z vrednostnim papirjem z na njem navedenem pogojem, oziroma v bančnem zavarovalništvu omejitev razpolaganja z zavarovalno polico, ki se vinkulira v korist tretje osebe.

Tabela 2: Razširjenost zavarovalnih produktov v bankah na slovenskem trgu

	SKB d.d.	Abanka Vipava d.d.	Banka Celje d.d.	Banka Koper d.d.	Unicredit d.d.	Nova KBM d.d.	Raiffeisen d.d.	NLB d.d.	Hypo Alpe Adria d.d.
Življenjsko zavarovanje	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Naložbeno življenjsko zavarovanje	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓
Premoženjska zavarovanja			✓	✓	✓	✓	✓		
Nezgodno zavarovanje	✓	✓	✓		✓				
Avtomobilsko zavarovanje	✓			✓		✓			
Turistično in zdravstveno zavarovanje z asistenco v tujini	✓		✓			✓			
Dopolnilno zdravstveno zavarovanje		✓							
Dopolnilno zavarovanje za brezposelnost		✓							

Vir: Raziskava, Analiza podatkov iz uradnih internetnih strani omenjenih bank, 2009.

## 4 RAZISKAVA MNENJA POTENCIALNIH ZAVAROVALCEV

Tehtanje mnenj različnih avtorjev nas privede do ključnega vprašanja smiselnosti trženja zavarovalnih storitev v bančnih institucijah. Odgovor na to pa lahko iščemo tako v mnenju strokovnjakov kot tudi v mnenju končnih uporabnikov teh storitev, ki igra pomembno vlogo pri odločanju vodstva bank o vključevanju zavarovalnega posredništva v njihovo ponudbo. V našem primeru so to komitenti bank, ki so hkrati tudi potencialni uporabniki zavarovalniških storitev. V ta namen smo se z anketo želeli približati mnenju naključno izbranih komitentov, ki bo bodisi ovrgla, bodisi potrdila zastavljene hipoteze.

### 4.1 Namen in cilji raziskave

Na podlagi zastavljenih vprašanj v anketi smo skušali pridobiti dejansko mnenje anketirancev, ki nam je v pomoč pri preverjanju zastavljenih hipotez. Vprašanja so zaprtega tipa, torej so anketiranci lahko izbirali med že podanimi odgovori. Za bolj jasno izražanje ravni strinjanja z odgovori pa smo uporabili petstopenjsko Likertovo lestvico (Bregar, 2005, str. 105). Namen raziskave je pridobiti čim bolj realno sliko zainteresiranosti komitentov bank za sklepanje zavarovalniških poslov na bančnih okencih. Obenem pa želimo prikazati javno mnenje o primernosti bank za izvajanje tovrstnih poslov, usposobljenosti bančnih uslužbencev, skratka primernosti bančnih ustanov za izvajanje zavarovalniških poslov. Cilj te raziskave je potrditev hipotez, ki smo jih oblikovali na podlagi lastnih opazovanj in predpostavk.

#### 4.1.1 Zastavljene hipoteze

S pomočjo analize ankete bomo skušali potrditi naslednje hipoteze:

1. hipoteza: Komitenti sami ne iščejo informacij o zavarovalnih storitvah pri bančnih okencih oziroma so zadovoljni s trenutno ponudbo bank.
2. hipoteza: Zavarovalniški produkti so dodana vrednost bančni ponudbi.
3. hipoteza: Dodatna ponudba ni ključnega pomena pri izbiri banke.

4. hipoteza: Komitenti, ki redno obiskujejo banko, višje ocenjujejo pomembnost bančnih in zavarovalniških storitev, kot tisti, ki je ne obiskujejo.
5. hipoteza: Zadovoljstvo komitentov je odvisno od pomembnosti dodatnih storitev in njihove kvalitete.

## 4.2 Potek in izvedba raziskave

Anketa je bila izvedena na podlagi vzorca 123 naključno izbranih komitentov različnih bank, od tega je bilo v vzorec zajetih 66 moških in 57 žensk (Tabela 3). Kar 75,6% vseh anketiranih je v starostnem razredu od 20 do 30 let, 14,6% v starostnem razredu od 30 do 40 let, 4,9% vseh anketiranih v starostnem razredu od 40 do 50 let in ravno tako 4,9% v razredu od 50 do 60 let. Anketiranih v starostni skupini pod 20 let in nad 60 let ni bilo.

*Tabela 3: Struktura anketirancev po starosti in spolu*

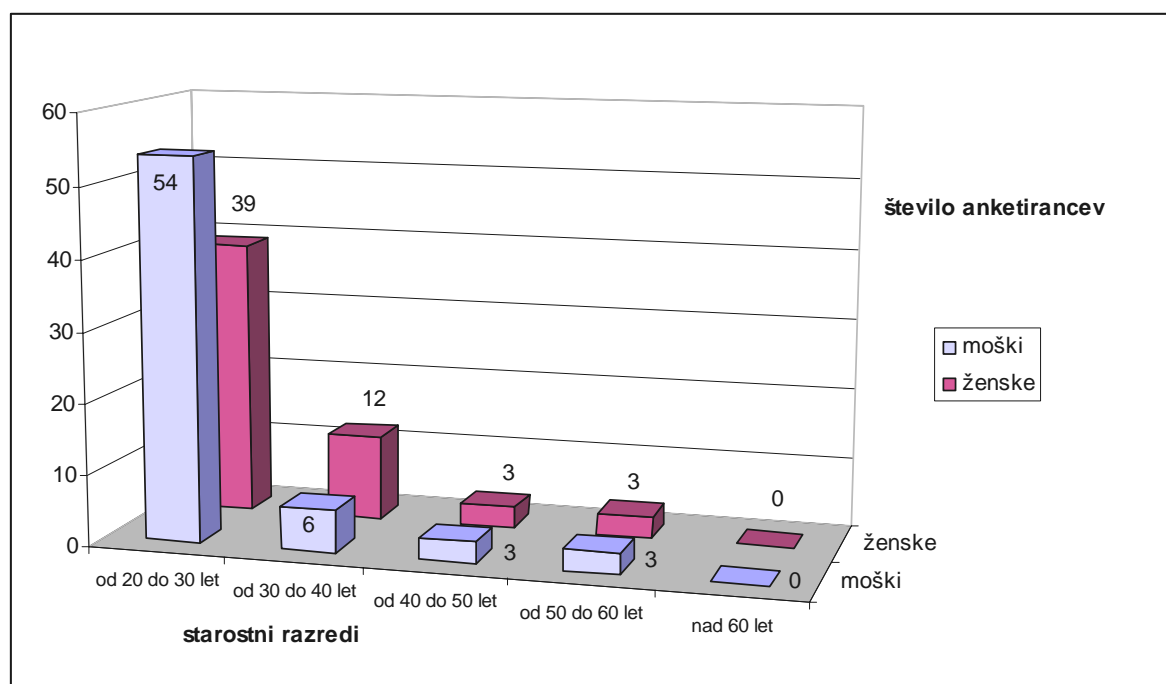
1	2	3	4 (2+3)	5 (4/123)*100
Starostni razred:	moški	ženske	skupno	delež
od 20 do 30 let	54	39	93	75,6%
od 30 do 40 let	6	12	18	14,6%
od 40 do 50 let	3	3	6	4,9%
od 50 do 60 let	3	3	6	4,9%
nad 60 let	0	0	0	0,0%
<b>skupaj anketiranih:</b>	<b>66</b>	<b>57</b>	<b>123</b>	<b>100,0%</b>

*Vir: Raziskava, Anketa – Zavarovalniško posredovanje v bančnih institucijah, 2009.*

Kot prikazuje Slika 1, je bila večina anketirancev, kar 93 od skupno 123, v starostnem razredu od 20 do 30 let. Vzrok temu je bila v največji meri pripravljenost do izpolnjevanja anketnega vprašalnika, ki se je pokazala v večji odzivnosti mlajše populacije. Ocenjujemo pa, da so mlajši anketiranci tako z vidika bank kot tudi zavarovalnic njihova ciljna skupina pri trženju zavarovalnih produktov v bankah.

V praksi banke ponujajo zavarovalniške produkte svojim komitentom z redno zaposlitvijo in rednimi prihodki. Le ti imajo običajno interes po večji varnosti in zadovoljevanju višjih življenjskih potreb. V to skupino spadajo polnoletni ter zaposleni komitenti, ki že razmišljajo o družini in zagotavljanju njene varnosti. Iz tega razloga ocenjujemo, da so starostne skupine, ki so zajete v naš vzorec, primerne za splošno oceno mnenja komitentov.

Slika 1: Grafični prikaz strukture anketirancev po starosti in spolu



Vir: Raziskava, Anketa – Zavarovalniško posredovanje v bančnih institucijah, 2009.

### 4.3 Analiza ankete in ugotovitve

Rezultate ankete bomo analizirali z uporabo hipotez, ki smo jih postavili na podlagi lastnih opazovanj in predvidevanj o vzorcih obnašanja komitentov bank.

**Prva hipoteza**, ki smo jo s pomočjo ankete preverjali, je, da *komitenti sami ne iščejo informacij o zavarovalnih storitvah pri bančnih okencih oziroma so zadovoljni s trenutno ponudbo bank*. Na podlagi pridobljenih vzorčnih podatkov ugotavljamo, da so se ocene zadovoljstva s ponudbo svoje matične banke med seboj razlikovale, povprečna ocena pa znaša 3,54 (Tabela 4), kar pomeni, da so anketiranci relativno zadovoljni s ponudbo svoje banke. Pripravljenost informiranja o produktih življenjskega zavarovanja je v povprečju ocenjena s 3,22, zaradi česar ne moremo potrditi hipoteze, da komitenti sami ne iščejo informacij o zavarovalnih storitvah v bankah. V tem primeru znaša standardni odklon kar 1,429, kar pomeni, da so odkloni opazovanih vrednosti preučevane spremenljivke (pripravljenosti informiranja o zavarovalnih produktih v bankah) od ocenjene vrednosti njene aritmetične sredine pri tem vprašanju nekoliko večji. Ugotavljamo torej, da so se odgovori pri tem vprašanju med seboj precej razlikovali.

Rezultati ankete potrjujejo drugi del hipoteze, ki se nanaša na zadovoljstvo komitentov s trenutno ponudbo bank, kljub temu pa z rezultati ne moremo potrditi celotne zastavljene hipoteze. Na podlagi pridobljenih podatkov ocenjujemo, da se je relativno visok delež anketirancev pripravljen informirati o zavarovalnih produktih v bančnih ustanovah.

**Druga hipoteza**, ki smo jo postavili, je naslednja: *zavarovalniški produkti so dodana vrednost bančni ponudbi*. Banke primarno opravljajo finančne posle, s trženjem zavarovalniških produktov pa so še dodatno razširile svojo ponudbo. Tako zavarovalniški produkti predstavljajo dodano vrednost bančni ponudbi.

V Tabeli 4 smo prikazali rezultate ankete, v kateri so anketiranci v povprečju ocenili kar s 3,59 strinjanje s sklenitvijo zavarovanja v primeru smrti ob sklepanju stanovanjskega kredita. S povprečno oceno 3,34 pa so izrazili svoje mnenje o povezanosti nekaterih zavarovalnih produktov s finančnimi posli. Na podlagi rezultatov ankete lahko trdimo, da se mnenje večine ne razlikuje od teoretičnih predpostavk, kar potrjuje hipotezo, da so nekateri zavarovalniški produkti povezani s finančnimi posli in tako bančni ponudbi predstavljajo dodatno vrednost.

V **tretji hipotezi** smo predpostavljali, da *dodatna ponudba ni ključnega pomena pri izbiri banke*. Z analizo rezultatov ankete smo prišli do ugotovitve, da so anketiranci na osmo vprašanje v povprečju odgovorili z oceno 3,68 (Tabela 4). Od tod zaključimo, da bi se večina anketirancev odločila za sklenitev naložbenega življenjskega zavarovanja, če bi to za njih pomenilo ugodnejšo obrestno mero pri odobritvi stanovanjskega kredita. S povprečno oceno kar 4,15 so anketiranci izrazili svojo pripravljenost prenosa poslovanja na drugo banko, ki jim ponuja ugodnejšo obrestno mero. S povprečno oceno 3,05 pa so ocenili bolj zmerno pripravljenost prenosa poslovanja, če bi bilo za ugodnejšo obrestno mero potrebno še dodatno skleniti naložbeno življenjsko zavarovanje. Z analizo ankete lahko potrdimo hipotezo, da dodatna ponudba ni ključnega pomena pri izbiri banke, temveč ima večji vpliv ugodnejša obrestna mera, ki ni pogojena s sklenitvijo dodatnih zavarovalniških produktov.

Na podlagi ugotovitev lahko trdimo, da imajo obrestne mere velik vpliv na odločitev komitentov pri izbiri banke. Kljub temu pa se komitenti v manjšem številu odločajo za drugo banko, če je ugodnejša obrestna mera pogojena s sklenitvijo dodatnih zavarovalniških poslov. Komitenti, ki se obnašajo racionalno, običajno dobro pretehtajo novo nastale stroške ter koristi, ki jih s sklenitvijo zavarovalne police pridobijo.

*Tabela 4: Povprečne ocene odgovorov na nekatera anketna vprašanja s standardnimi odkloni*

Vprašanja:	Aritmetična sredina ( $\bar{y}$ )	Standardni odklon ( $\sigma$ )
Ali ste zadovoljni s ponudbo svoje matične banke? (4. vprašanje)	3,54	0,994
Ali ste se pripravljani informirati o produktih življenjskega zavarovanja pri vašem osebnem bančniku? (7. vprašanje)	3,22	1,429
Ali bi ob sklenitvi stanovanjskega kredita razmišljali o dodatni ponudbi naložbenega življenjskega zavarovanja, če bi to za vas pomenilo ugodnejšo obrestno mero pri odobritvi kredita? (8. vprašanje)	3,68	1,263
Ali bi ob sklenitvi stanovanjskega kredita razmišljali o sklenitvi zavarovanja za primer smrti? (9. vprašanje)	3,59	1,330
Ali so po vašem mnenju nekateri zavarovalni produkti povezani s finančnimi posli, ki jih sklepete v bankah? (10. vprašanje)	3,34	1,054
Ali bi se v primeru sklepanja stanovanjskega kredita odločili za prenos poslovanja na drugo banko, če bi ta ponujala bolj ugodno obrestno mero? (11. vprašanje)	4,15	1,185
Ali bi se odločili za prenos poslovanja, če bi bila za to ugodnejšo obrestno mero pogojena istočasna sklenitev naložbenega življenjskega zavarovanja? (12. vprašanje)	3,05	1,108

*Vir: Raziskava, Anketa – Zavarovalniško posredovanje v bančnih institucijah, 2009.*

V **četrti hipotezi** smo predpostavljali, da *komitenti, ki redno obiskujejo banko, višje ocenjujejo pomembnost bančnih in zavarovalniških storitev, kot tisti, ki je ne obiskujejo*. S statistično metodo preizkusa skupin smo preizkušali domnevo o razliki med aritmetičnimi sredinami neodvisnih vzorcev (Rogelj, 2002, str. 85). Na podlagi pridobljenih podatkov z izračunom preizkusa skupin (Priloga 3) smo preverjali, ali obstaja statistično značilna razlika



med oceno pomembnosti različnih bančnih produktov med skupino komitentov, ki redno obiskujejo banko, in skupino, ki ne hodi v banko. Ugotovili smo, da statistično značilna razlika obstaja le pri oceni pomembnosti kreditov in življenjskih zavarovanj. Na podlagi vzorčnih podatkov smo pri teh dveh produktih zavrnilo ničelno domnevo enakosti aritmetičnih sredin ocen ( $H_0: \mu_1 = \mu_2$ ).

Rovan (2001, str. 154) ugotavlja, da je izbira preizkusnega izraza odvisna od enakosti varianc za oceno pomembnosti življenjskih zavarovanj, zato smo pred izvedbo preizkusa skupin z F-preizkusom (1) preverili ničelno domnevo o enakosti varianc ( $H_0: \sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ).

$$F\text{-preizkus: } (P=0,020) < (\alpha=0,05) \Rightarrow \text{razlika je značilna} \quad (1)$$

S preizkusom v Prilogi 3 smo odkrili značilno razliko pri stopnji značilnosti  $P=0,020$ , zato smo izvedli preizkus skupin ob predpostavki o neenakosti varianc ( $H_0: \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ), kar pomeni, da smo uporabili približek t preizkusa ( $t^*$ ).

$$t^*\text{-preizkus: } (P=0,007) < (\alpha=0,05) \Rightarrow \text{razlika je značilna pri } P=0,007 \quad (2)$$

Na podlagi vzorčnih podatkov zavrnilo ničelno domnevo ( $H_0: \mu_1 = \mu_2$ ) pri stopnji značilnosti  $P=0,007$  in sprejmemo sklep, da je povprečna ocena pomembnosti življenjskih zavarovanj tistih, ki nikoli ne obiskujejo banke nižja od tistih, ki jo redno obiskujejo.

Pri oceni pomembnosti življenjskih zavarovanj smo tako potrdili hipotezo, da komitenti, ki redno obiskujejo banko višje ocenjujejo pomembnost življenjskih zavarovanj. Banke z vključitvijo zavarovalniških storitev tako ne bodo pridobile novih strank, ampak bodo želele okrepite vezi z obstoječimi glavnimi strankami.

S primerjavo aritmetičnih sredin ocen v Prilogi 3 (str. 5, točka 2) smo hipotezo pri oceni pomembnosti kreditov zavrnilo. Torej komitenti, ki redno obiskujejo banke, nižje ocenjujejo pomembnost kreditov kot tisti, ki bank ne obiskujejo.

Za ostale tri bančne produkte pa postavljene hipoteze ne moremo ne potrditi in ne ovreči, saj ne moremo zavrnilo ničelne hipoteze o enakosti aritmetičnih sredin ocen ( $H_0: \mu_1 = \mu_2$ ). Torej ne moremo trditi, da obiskanost bank vpliva na oceno pomembnosti depozitov, naložbenih življenjskih zavarovanj in vzajemnih skladov.

V **zadnji hipotezi** pa smo predpostavljali, da je *zadovoljstvo komitentov odvisno od pomembnosti dodatnih storitev in njihove kvalitete*. Dodatno smo preverjali še vpliv števila obiskov banke na oceno zadovoljstva komitentov. S statistično metodo multiple linearne regresije smo zato primerjali vpliv neodvisnih spremenljivk ocene kvalitete življenjskih zavarovanj ( $X_1$ ), števila obiskov ( $X_2$ ) in ocene pomembnosti življenjskih zavarovanj ( $X_3$ ) na odvisno spremenljivko zadovoljstva s ponudbo bank ( $Y''$ ). Za analizo smo izbrali produkt življenjskega zavarovanja, saj je ta najpogosteje uporabljen v bančnem zavarovalništvu na slovenskem trgu (Tabela 2).

*Ocena regresijske funkcije:*

$$Y'' = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 \quad (3)$$

$$ZADOVOLJSTVO = 1,370 + 0,235KVALITETA + 0,411\dot{S}T.OBISKOV \quad (4)$$

Spremenljivka ocena pomembnosti življenjskih zavarovanj ( $X_3$ ) ni uvrščena v multiplo regresijsko funkcijo v enačbi (4), ker ne izpolnjuje kriterija vključitve, kar pomeni, da ne moremo zavrniti ničelne domneve, da je regresijski koeficient  $\beta_3$  enak nič.

$$H_0 : \beta_3 = 0; \quad H_1 : \beta_3 \neq 0 \quad (5)$$

$$t = -1,316 \quad (6)$$

$$P_{(|t| \geq 1,316)} = 0,191 \quad (7)$$

$$(\alpha = 0,05) < (P_{(|t| \geq 1,316)} = 0,191) \Rightarrow \text{razlika ni značilna} \quad (8)$$

Dvostranska stopnja značilnosti v enačbi (8) pri preverjanju  $H_0: \beta_3=0$  je večja od 0,05. Ne moremo torej trditi, da ocena pomembnosti življenjskih zavarovanj vpliva na oceno zadovoljstva komitentov. Izračun zgoraj zapisanih parametrov je razviden iz Priloge 4 (str. 7, *Excluded variables*). Za ostali dve neodvisni spremenljivki  $X_1$  in  $X_2$  z enakim postopkom ugotovimo da je statistična razlika značilna in zavrnemo ničelni domnevi  $H_0: \beta_{1,2}=0$ .

Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujemo, da je prvi parcialni regresijski koeficient ( $b_1$ ) v enačbi (4) enak 0,235, kar pomeni, da se ocena zadovoljstva v povprečju poveča za 0,235 ocene, če se ocena kvalitete poveča za eno oceno, spremenljivka število obiskov pa ostane nespremenjena. Drugi parcialni koeficient ( $b_2$ ) pa je enak 0,411, kar pomeni, da se v povprečju ob nespremenjeni neodvisni spremenljivki oceni kvalitete, poveča ocena zadovoljstva za 0,411, če se število obiskov poveča za en razred oziroma oceno.

*Analiza ostankov ocenjene regresijske funkcije:*

Porazdelitev standardiziranih ostankov je skupaj s prilagojeno normalno porazdelitvijo prikazana s histogramom v Prilogi 4 (Rogelj, 2002, str. 136). Sklepamo, da so ostanki približno normalno porazdeljeni. V razsevnm grafikonu (Priloga 4, str. 8) pa je prikazana odvisnost standardiziranih vrednosti ostankov od standardiziranih ocen odvisne spremenljivke. Iz razsevnega grafikona je razvidno, da točke niso povsem razporejene v obliki linearnega pasu, kar lahko pomeni določena odstopanja od predpostavk regresijskega modela.

## SKLEP

V teoretičnem delu je podrobneje predstavljen koncept bančnega zavarovalništva z vsemi prednostmi in slabostmi, ki jih prinaša na finančne trge. Prvi del diplomskega dela je namenjen predvsem prepoznavanju koncepta ter opredelitvi sinergij, ki so povezane z njim. Koristi so tako na strani bank kot tudi na strani zavarovalnic, nenazadnje pa so skupni bančno zavarovalniški produkti namenjeni končnim uporabnikom in tudi njim nudijo določene ugodnosti.

Iz navedenih dejstev in razmišljanj različnih avtorjev lahko ugotavljamo, da na slovenskem trgu banke na področju zavarovalništva nekoliko zaostajajo v primerjavi z bankami po svetu,

vendar pa jim vztrajno sledijo. Za uspeh bančnega zavarovalništva je potrebno odpraviti pravne ovire, ki jih je Slovenija z Zakonom o bančništvu, Zakonom o zavarovalništvu ter z Zakonom o finančnih konglomeratih delno že odpravila. Večji dejavnik do uspeha na slovenskem območju pa je spremeniti prepričanje komitentov kot potencialnih zavarovalcev, da zavarovalne posle lahko sklepajo le pri zavarovalnih zastopnikih. Torej so banke pred težko nalogo, kako prepričati komitente, da bodo sklepali zavarovalne police pri njih. Trenutno največji odziv pri sklepanju zavarovalnih polic v bankah je nastal pri povezanih poslih. Torej bančni uslužbenci na primer ob sklepanju stanovanjskega kredita komitentom ponudijo še dodatno storitev, ter mu predstavijo vse ugodnosti, ki jih s tem pridobi.

Pri preučevanju prednosti in slabosti smo prišli do spoznanja, da se bančno zavarovalništvo lahko uveljavi praktično v vsakem okolju, njegova uspešnost pa je odvisna od pravnih, ekonomskih in družbenih ovir. Kljub visokim stroškom, ki so povezani z izobraževanjem bančnih uslužbencev, marketinških storitev ter infrastrukturo, smo prišli do zaključka, da lahko banke iz tega naslova prejmejo visoke posredniške provizije, ki jim predstavljajo dodano vrednost. Zaradi tega so banke zainteresirane za tovrstne skupne projekte, koristi od njih pa imajo na obeh straneh.

Velik poudarek v diplomskem delu je na lastni raziskavi. Z anketo smo skušali prikazati mnenje potencialnih zavarovalcev in tako preveriti zastavljene hipoteze.

Prvo hipotezo, da komitenti sami ne iščejo informacij o zavarovalnih storitvah pri bančnih okencih oziroma so zadovoljni s trenutno ponudbo bank, smo delno ovrgli. Na podlagi rezultatov ankete smo ugotovili, da je večina komitentov zadovoljnih s ponudbo svojih bank. Vendar pa je bil relativno visok delež anketirancev mnenja, da so se pripravljene informirati o zavarovalnih produktih tudi pri osebem bančniku.

Drugo hipotezo, da so zavarovalniški produkti dodana vrednost bančni ponudbi, smo z rezultati ankete potrdili. Večina anketiranih se strinja, da so nekateri bančni posli povezani z zavarovalniškimi, ter bi ob sklenitvi bančnega posla razmišljali tudi o sklenitvi dodatnega zavarovalniškega posla.

V tretji hipotezi smo predpostavili, da dodatna ponudba ni ključnega pomena pri izbiri banke. Kljub temu, da ima obrestna mera veliko vlogo pri izbiri banke, se komitenti večinoma ne odločajo za prehod med bankami, če je pogoj za ugodnejšo obrestno mero sklenitev dodatnih zavarovalniških poslov. S tem smo potrdili hipotezo, da dodatna ponudba bank ni ključnega pomena pri izbiri banke.

V četrti hipotezi smo predpostavljali, da komitenti, ki redno obiskujejo banko, višje ocenjujejo pomembnost bančnih storitev, kot tisti, ki je ne obiskujejo. S pomočjo statistične metode preizkusa dvojic smo hipotezo potrdili pri oceni pomembnosti življenjskih zavarovanj ter ovrgli pri oceni pomembnosti kreditov. Hipoteze za ostale proučevane bančne produkte nismo mogli ne ovreči in ne potrditi. S potrditvijo hipoteze pri oceni pomembnosti življenjskih zavarovanj, pa smo prišli do zaključka, da zavarovalniške storitve cenijo komitenti, ki pogosto zahajajo v banke. Banke z vključitvijo zavarovalniških produktov ne bodo pridobivale novih strank, temveč bodo krepile vezi med obstoječimi komitenti.

V zadnji hipotezi pa smo preverjali odvisnost zadovoljstva s ponudbo od neodvisnih spremenljivk ocene pomembnosti življenjskih zavarovanj, ocene kvalitete življenjskih zavarovanj in pogostosti obiskov bank. S pomočjo statistične metode multiple linearne

regresije smo prišli do rezultatov, da je odvisnost ocene zadovoljstva od ocene kvalitete življenjskega zavarovanja pozitivna in zmerna, medtem ko je odvisnost ocene zadovoljstva od števila obiskov pozitivna in šibka. Neodvisne spremenljivke ocene pomembnosti v multiplo regresijsko funkcijo ne moremo vključiti, saj ne izpolnjuje kriterija vključitve.

## LITERATURA IN VIRI

1. Aver, B. & Pustatičnik, J., (2004). *Povezovanje zavarovalnic z bankami*, Portorož, 4. junij 2004, Vzajemna zdravstvena zavarovalnica, d.v.z.. Najdeno 20.06.2009 na spletnem naslovu [http://www.zav-zdruzenje.si/docs/prezentacije/AVER-POVEZOVA\\_NJE%20BANK%20in%20ZAVAROV.ppt](http://www.zav-zdruzenje.si/docs/prezentacije/AVER-POVEZOVA_NJE%20BANK%20in%20ZAVAROV.ppt)
2. Banka Koper d.d. (2008). Domača stran [www.banka-koper.si](http://www.banka-koper.si), Najdeno 21.07.2009 na spletnem naslovu <http://www.banka-koper.si/BIN/product.seam?id=15C8DF0A-C7D3-1147-0115-950269769E42&tid=1&cid=12783>
3. Banke: Bankassurance. (2003). *Revija Kapital*, (306), 24.02.2003.
4. Bregar, L., Ograjšek, I., Bavdaž, M., (2005). *Metode raziskovalnega dela za ekonomiste: Izbrane teme*. 1. natis. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
5. Chevalier, M., Launay, C. & Mainguy, B., (2005). Bancassurance, Analysis of Bancassurance and its status around the world, b.k., okt. 2005, SCOR Group publication. Najdeno 06.06.2009 na spletnem naslovu <http://www.scor.com/www/fileadmin/uploads/publics/FOCUS%20Vie%20Bancassurance%20Oct%202005%20VA.pdf>
6. Dimovski, V., Gregorič, A. (2000). *Temelji bančništva*. Zapiski predavanj. 1. natis. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
7. Fjermestad, J., Romano, N. C., (2006). *Electronic Customer Relationship Management*, B. k.: M.E.Sharpe, Inc.
8. Glogošek, J. (2008). *Bančni menedžment*. Maribor: Založba Pivec.
9. Goddard, J. A., Molyneux, P. & Wilson J. O. S., (2001). *European Banking, Efficiency, Technology and Growth*. Chichester: John Wiley & Sons, ltd.
10. Haidar, M., (2009). Introduction to Bancassurance, *Ezine articles®*, objavljeno 15.05.2009. Najdeno 27.07.2009 na spletnem naslovu [http://EzineArticles.com/?expert=Muhammad\\_Haidar](http://EzineArticles.com/?expert=Muhammad_Haidar)
11. Hodošček, L., (2005). *Finančni konglomerati s poudarkom na bančnem zavarovalništvu* (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
12. Končina, M., (1999). Položaj slovenske zavarovalne panoge v procesu približevanja Slovenije Evropski uniji. *Bančni vestnik* (december), str. 7-12.
13. Life branches? (2001). *The Economist; Finance and Economics*, London, 07.04.2001, 359, 78 str. (8216).
14. Oseli, P., (2005)., Bankassurance na pohodu. *Revija Kapital*, (358), 21.02.2005. Najdeno 06.06.2009 na spletnem naslovu <http://www.revijakapital.com/kapital/poslovnefinance.php?idclanka=2940>
15. Petrov, S., (2006). Kakšna bo poraba finančnih storitev. *Finance*, (14), 20.01.2006, rubrika: Trženje, str. 18.
16. Ribnikar, I., (1999). *Monetarna ekonomija I*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
17. Rogelj, R., (2002). *Statistika 2*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
18. Rován, J. & Turk, T., (2001). *Analiza podatkov s SPSS za Windows*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
19. Sinkey, J. F. ml., (1992). *Commercial bank financial management in the financial-services industry*. Četrta izdaja. New York: Macmillan publishing company.
20. SKB d.d. (2007). Domača stran [www.skb.si](http://www.skb.si), Najdeno 21.07.2009 na spletnem naslovu <http://www.skb.si/preb/preb-zav-kazalo.html>
21. Starman, D., Jakopanec Levart, R., Rihter, K., Ivanjko, Š., Ristin, G., Fric, L., Lešnik, Z., Bubnič, E., Korbar, T., Vončina, M., Šenk, M., Glavaš, S., Musil, M., Bešter, H., Srmčnik, B. & Zgrabljic, B. (2007). *Izobraževanje zavarovalnih zastopnikov in*

- zavarovalnih posrednikov. Učbenik za slušatelje.* Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje, g.i.z.
22. Success in the south; Bancassurance. (2003). *The Economist; Finance and Economics*, London, 26.07.2003, 368, 74 str. (8334).
  23. Štiblar, F., (2006). *Konsolidacija in diverzifikacija v finančnem sektorju*, Bančni vestnik, Delovanje finančnega trga in vloga finančnih institucij, BV 11/2006, str. od 58-73.
  24. Vizjak, A., (2007). Banke in zavarovalnice: še vedno je čas za jugovzhod. *Manager*, (5), str. 44.
  25. Weiss, M., (2004). Banka ne jamči za zavarovalniški produkt, ki ga posreduje. *Finance*, (91), str. 22.
  26. Zakon o bančništvu. (2006). *Uradni list RS*. (Št. 131/2006, 14.12.2006).
  27. Zakon o zavarovalništvu. (2006). *Uradni list RS*. (Št. 109/2006, 23.10.2006).
  28. Zakon o finančnih konglomeratih. (2006). *Uradni list RS*. (Št. 43/2006, 21.04.2006).
  29. Završnik, N., (2007). Finančni konglomerati v EU in Sloveniji. *Bančni vestnik* (1-2), str. od 34-40.
  30. Žnidarič, B., (2004). *Zavarovalništvo in varnost, Zavarovalništvo kot mehanizem zagotavljanja varnosti posameznika v sodobni družbi*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede in Slovensko zavarovalno združenje.

## PRILOGA 1:

### Anketa – Zavarovalniško posredovanje v bančnih institucijah

Spoštovani!

Sem Borut Veren, študent Univerzitetne poslovne in ekonomske šole v Ljubljani, ter pripravljam diplomsko delo z naslovom Zavarovalno posredovanje v bančnih institucijah. Za čimbolj natančno oceno mnenja končnih kupcev bančnih in zavarovalniških storitev vas naprošam, da izpolnite anketni vprašalnik. Zbrani podatki bodo uporabljeni izključno za analizo v omenjenem diplomskem delu.

Pri odgovorih obkrožite številko, ki po vašem mnenju najbolj ustreza zastavljenemu vprašanju.

Odgovori so strukturirani s številkami od 1 do 5, pri čemer številka 1 pomeni "nikakor se ne strinjam", številka 2 "ne strinjam se", številka 3 "delno se strinjam", številka 4 "strinjam se" in številka 5 "popolnoma se strinjam" z navedeno trditvijo, oziroma označite z križcem v temu predviden prostor pred pravilnim odgovorom.

Zahvaljujem se Vam za sodelovanje.

**1. Spol**       moški  
                  ženski

**2. Starost**     od 20 do 30 let  
                  od 30 do 40 let  
                  od 40 do 50 let  
                  od 50 do 60 let  
                  nad 60 let

**3. Kolikokrat na mesec obiščete banko?**

nikoli  
 od 1 do 5 obiskov  
 od 5 do 10 obiskov  
 od 10 do 20 obiskov  
 redno, skoraj vsak dan

**4. Ali ste zadovoljni s ponudbo svoje matične banke?**

1   2   3   4   5

**5. Ali so po vašem mnenju bančni uslužbenci dovolj usposobljeni, oziroma izkušeni, da lahko poleg finančnih storitev tržijo tudi zavarovalne produkte?**

1   2   3   4   5

**6. Ali se vam zdijo bančni prostori primeren prostor za sklepanje zavarovalniških storitev?**

1   2   3   4   5

7. Ali ste se pripravljene informirati o produktih življenjskega zavarovanja pri vašem osebnem bančniku, oziroma skrbniku?

1 2 3 4 5

8. Ali bi ob sklenitvi stanovanjskega kredita razmišljali o dodatni ponudbi naložbenega življenjskega zavarovanja, če bi to za vas pomenilo ugodnejšo obrestno mero pri odobritvi kredita?

1 2 3 4 5

9. Ali bi ob sklenitvi stanovanjskega kredita razmišljali o sklenitvi zavarovanja za primer smrti?

1 2 3 4 5

10. Ali so po vašem mnenju nekateri zavarovalni produkti povezani s finančnimi posli, ki jih sklepate v bankah?

1 2 3 4 5

11. Ali bi se v primeru sklepanja stanovanjskega kredita odločili za prenos poslovanja na drugo banko, če bi ta ponujala bolj ugodno obrestno mero?

1 2 3 4 5

12. (Navezuje se na prejšnje vprašanje) Ali bi se odločili za prenos poslovanja, če bi bila za to ugodnejša obrestna mero pogojena istočasna sklenitev naložbenega življenjskega zavarovanja?

1 2 3 4 5

13. Opišite, koliko so za vas pomembne naslednje storitve v banki (pomembnost storitev ocenite s številko med 1 in 5, pri kateri 1 pomeni nepomembne, 5 pa zelo pomembne):

- depozitno varčevanje ..... 1 2 3 4 5
- krediti ..... 1 2 3 4 5
- življenjsko zavarovanje ..... 1 2 3 4 5
- naložbeno življenjsko zavarovanje ..... 1 2 3 4 5
- vzajemni skladi ..... 1 2 3 4 5

14. Opišite kvaliteto naslednjih storitev (kvaliteto storitev ocenite s številko med 1 in 5, pri kateri 1 pomeni nekvalitetne, 5 pa zelo kvalitetne):

- depozitno varčevanje ..... 1 2 3 4 5
- krediti ..... 1 2 3 4 5
- življenjsko zavarovanje ..... 1 2 3 4 5
- naložbeno življenjsko zavarovanje ..... 1 2 3 4 5
- vzajemni skladi ..... 1 2 3 4 5

Zahvaljujem se vam za trud in Vas lepo pozdravljam!

Borut Veren

Ljubljana, julij 2009

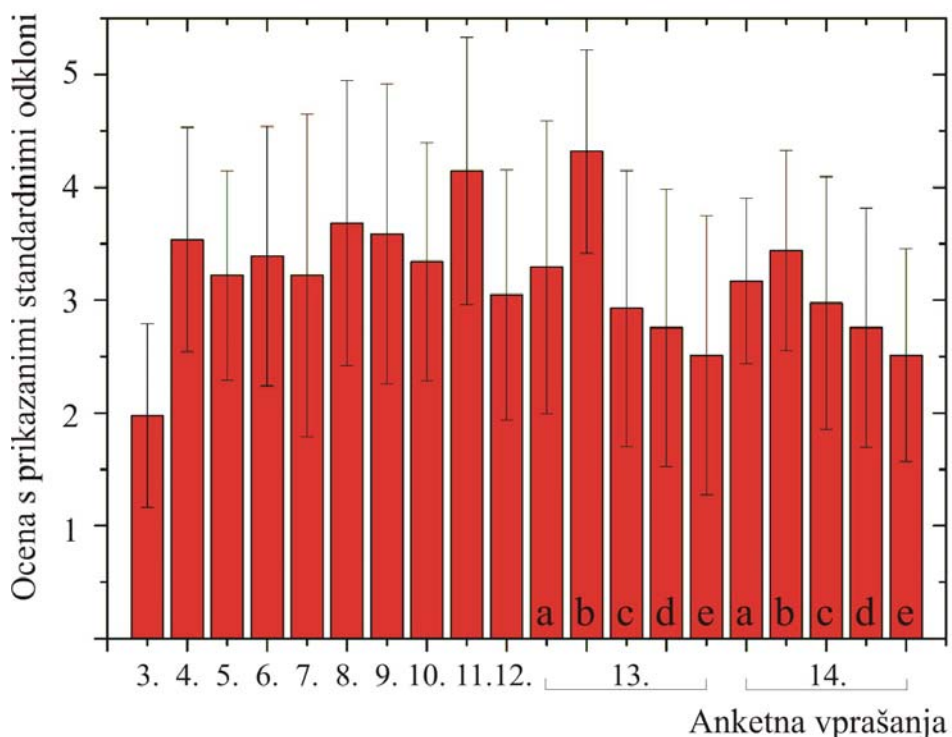


## PRILOGA 2:

Izračun statističnih parametrov aritmetične sredine (angl. *Mean*) in standardnih odklonov (angl. *Std. Deviation*) vseh odgovorov na anketna vprašanja s programom SPSS za Windows z grafičnim prikazom.

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
vpr.3	123	1,98	,814	,073
vpr.4	123	3,54	,994	,090
vpr.5	123	3,22	,928	,084
vpr.6	123	3,39	1,150	,104
vpr.7	123	3,22	1,429	,129
vpr.8	123	3,68	1,263	,114
vpr.9	123	3,59	1,330	,120
vpr.10	123	3,34	1,054	,095
vpr.11	123	4,15	1,185	,107
vpr.12	123	3,05	1,108	,100
pom.DEP	123	3,29	1,298	,117
pom.KR	123	4,32	,899	,081
pom.ŽZ	123	2,93	1,223	,110
pom.NŽZ	123	2,76	1,230	,111
pom.VS	123	2,51	1,237	,112
kval.DEP	123	3,17	,732	,066
kval.KR	123	3,44	,888	,080
kval.ŽZ	123	2,98	1,120	,101
kval.NŽZ	123	2,76	1,058	,095
kval.VS	123	2,51	,944	,085



## PRILOGA 3:

**Preizkušanje domneve o razliki med aritmetičnima sredinama za neodvisna vzorca s programom SPSS za Windows oziroma preizkus skupin (angl. *Independent-Samples T Test*). Izračun za 13. anketno vprašanje.**

### T-Test

Group Statistics

ŠT.OBISKOV	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
pom.DEP >= 2	99	3,30	1,273	,128
< 2	24	3,25	1,422	,290
pom.KR >= 2	99	4,24	,959	,096
< 2	24	4,63	,495	,101
pom.NŽZ >= 2	99	2,85	1,215	,122
< 2	24	2,38	1,245	,254
pom.VS >= 2	99	2,45	1,163	,117
< 2	24	2,75	1,511	,308
pom.ŽZ >= 2	99	3,09	1,144	,115
< 2	24	2,25	1,327	,271

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
pom.DEP	,469	,495	,179	121	,858	,053	,296	-,534	,640
			,167	32,525	,868	,053	,317	-,593	,699
pom.KR	4,453	,037	-1,890	121	,061	-,383	,202	-,783	,018
			-2,741	70,358	,008	-,383	,140	-,661	-,104
pom.NŽZ	,525	,470	1,705	121	,091	,473	,278	-,076	1,023
			1,680	34,429	,102	,473	,282	-,099	1,046
pom.VS	5,307	,023	-1,050	121	,296	-,295	,281	-,852	,262
			-,896	29,937	,377	-,295	,330	-,969	,378
pom.ŽZ	5,571	,020	3,130	121	,002	,841	,269	,309	1,373
			2,858	31,787	,007	,841	,294	,241	1,440

S preizkusom skupin (Rogelj, 2002, str. 86) smo preverjali hipotezo, da komitenti, ki redno obiskujejo banko višje ocenjujejo pomembnost bančnih in zavarovalniških storitev, kot tisti, ki je ne obiskujejo.

#### 1. Pomembnost depozitov (*pom.DEP*)

F-preizkus:  $(P=0,495) > (\alpha=0,05) \Rightarrow$  razlika ni značilna

Na podlagi vzorčnih podatkov ne moremo zavrniti ničelne domneve, da sta populacijski varianci enaki ( $H_0: \sigma_1^2 = \sigma_2^2$ ), torej predpostavljamo, da sta varianci enaki (angl. *equal variances assumed*). Ker ne moremo zavrniti predpostavke o enakosti varianc, bomo pri preizkusu skupin upoštevali t-preizkus.

t-preizkus:  $(P=0,858) > (\alpha=0,05) \Rightarrow$  razlika ni značilna pri  $P=0,858$

Na podlagi vzorčnih podatkov ne moremo zavriniti ničelne domneve, da je povprečna ocena pomembnosti depozitov enaka za skupino komitentov, ki banko obiskuje in skupino, ki je ne obiskuje.

## **2. Pomembnost kreditov (pom.KR)**

F-preizkus:  $(P=0,037) < (\alpha=0,05) \Rightarrow$  razlika je značilna

Preizkus je odkril značilno razliko pri stopnji značilnosti  $P=0,037$ , zato bomo izvedli preizkus skupin ob predpostavki o neenakosti varianc ( $H_0: \sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$ ), kar pomeni, da bomo uporabljali približek t preizkusa ( $t^*$ ).

$t^*$ -preizkus:  $(P=0,008) < (\alpha=0,05) \Rightarrow$  razlika je značilna pri  $P=0,008$

Na podlagi vzorčnih podatkov zavrujemo ničelno domnevo ( $H_0: \mu_1 = \mu_2$ ) pri stopnji značilnosti  $P=0,008$  in sprejmemo sklep, da je ocena pomembnosti kreditov tistih, ki nikoli ne obiskujejo banke višja od tistih, ki redno hodijo v banko.

## **3. Pomembnost naložbenih življenjskih zavarovanj (pom.NŽZ)**

F-preizkus:  $(P=0,470) > (\alpha=0,05) \Rightarrow$  razlika ni značilna  $\Rightarrow$  predpostavljamo enakost varianc

t-preizkus:  $(P=0,091) > (\alpha=0,05) \Rightarrow$  razlika ni značilna pri  $P=0,091$

Na podlagi vzorčnih podatkov ne moremo zavriniti ničelne domneve ( $H_0: \mu_1 = \mu_2$ ), da je povprečna ocena pomembnosti naložbenih življenjskih zavarovanj enaka za skupino komitentov, ki banko obiskuje in skupino, ki je ne.

## **4. Pomembnost vzajemnih skladov (pom.VS)**

F-preizkus:  $(P=0,023) < (\alpha=0,05) \Rightarrow$  razlika je značilna  $\Rightarrow$  predpostavka o neenakosti varianc

$t^*$ -preizkus:  $(P=0,377) > (\alpha=0,05) \Rightarrow$  razlika ni značilna

Na podlagi vzorčnih podatkov ne moremo zavriniti ničelne domneve ( $H_0: \mu_1 = \mu_2$ ), da je povprečna ocena pomembnosti vzajemnih skladov tistih, ki nikoli ne obiskujejo banke višja od tistih, ki redno hodijo v banko.

## **5. Pomembnost življenjskih zavarovanj (pom.ŽZ)**

F-preizkus:  $(P=0,020) < (\alpha=0,05) \Rightarrow$  razlika je značilna  $\Rightarrow$  predpostavka o neenakosti varianc

$t^*$ -preizkus:  $(P=0,007) < (\alpha=0,05) \Rightarrow$  razlika je značilna pri  $P=0,007$

Na podlagi vzorčnih podatkov zavrujemo ničelno domnevo ( $H_0: \mu_1 = \mu_2$ ) pri stopnji značilnosti  $P=0,007$  in sprejmemo sklep, da je povprečna ocena pomembnosti življenjskih zavarovanj tistih, ki nikoli ne obiskujejo banke nižja od tistih, ki jo redno obiskujejo.

## PRILOGA 4:

### Izračun statističnih parametrov multiple linearne regresije s programom SPSS za Windows (Forward metoda).

#### Regression

##### Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
ZADOVOLJSTVO	3,39	1,150	123
POMEMBNOST	2,93	1,223	123
KVALITETA	2,98	1,120	123
ŠT.OBISKOV	3,22	,928	123

##### Correlations

		ZADOVOLJSTVO	POMEMBNOST	KVALITETA	ŠT.OBISKOV
Pearson Correlation	ZADOVOLJSTVO	1,000	,143	,332	,403
	POMEMBNOST	,143	1,000	,466	,383
	KVALITETA	,332	,466	1,000	,313
	ŠT.OBISKOV	,403	,383	,313	1,000
Sig. (1-tailed)	ZADOVOLJSTVO	.	,057	,000	,000
	POMEMBNOST	,057	.	,000	,000
	KVALITETA	,000	,000	.	,000
	ŠT.OBISKOV	,000	,000	,000	.
N	ZADOVOLJSTVO	123	123	123	123
	POMEMBNOST	123	123	123	123
	KVALITETA	123	123	123	123
	ŠT.OBISKOV	123	123	123	123

##### Variables Entered/Removed<sup>f</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	ŠT.OBISKOV	.	Forward (Criterion: Probabilit y-of- F-to-enter <= ,050)
2	KVALITETA	.	Forward (Criterion: Probabilit y-of- F-to-enter <= ,050)

a. Dependent Variable: ZADOVOLJSTVO

##### Model Summary<sup>f</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,403 <sup>a</sup>	,162	,156	1,057	,162	23,466	1	121	,000
2	,458 <sup>b</sup>	,210	,196	1,031	,047	7,149	1	120	,009

a. Predictors: (Constant), ŠT.OBISKOV

b. Predictors: (Constant), ŠT.OBISKOV, KVALITETA

c. Dependent Variable: ZADOVOLJSTVO

**ANOVA<sup>c</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26,195	1	26,195	23,466	,000 <sup>a</sup>
	Residual	135,073	121	1,116		
	Total	161,268	122			
2	Regression	33,790	2	16,895	15,904	,000 <sup>b</sup>
	Residual	127,478	120	1,062		
	Total	161,268	122			

a. Predictors: (Constant), ŠT.OBISKOV

b. Predictors: (Constant), ŠT.OBISKOV, KVALITETA

c. Dependent Variable: ZADOVOLJSTVO

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	1,783	,345		5,164	,000			
	ŠT.OBISKOV	,499	,103	,403	4,844	,000	,403	,403	,403
2	(Constant)	1,370	,371		3,696	,000			
	ŠT.OBISKOV	,411	,106	,332	3,880	,000	,403	,334	,315
	KVALITETA	,235	,088	,228	2,674	,009	,332	,237	,217

a. Dependent Variable: ZADOVOLJSTVO

**Excluded Variables<sup>c</sup>**

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	POMEMBNOST	-,013 <sup>a</sup>	-,146	,884	-,013	,854
	KVALITETA	,228 <sup>a</sup>	2,674	,009	,237	,902
2	POMEMBNOST	-,125 <sup>b</sup>	-1,316	,191	-,120	,721

a. Predictors in the Model: (Constant), ŠT.OBISKOV

b. Predictors in the Model: (Constant), ŠT.OBISKOV, KVALITETA

c. Dependent Variable: ZADOVOLJSTVO

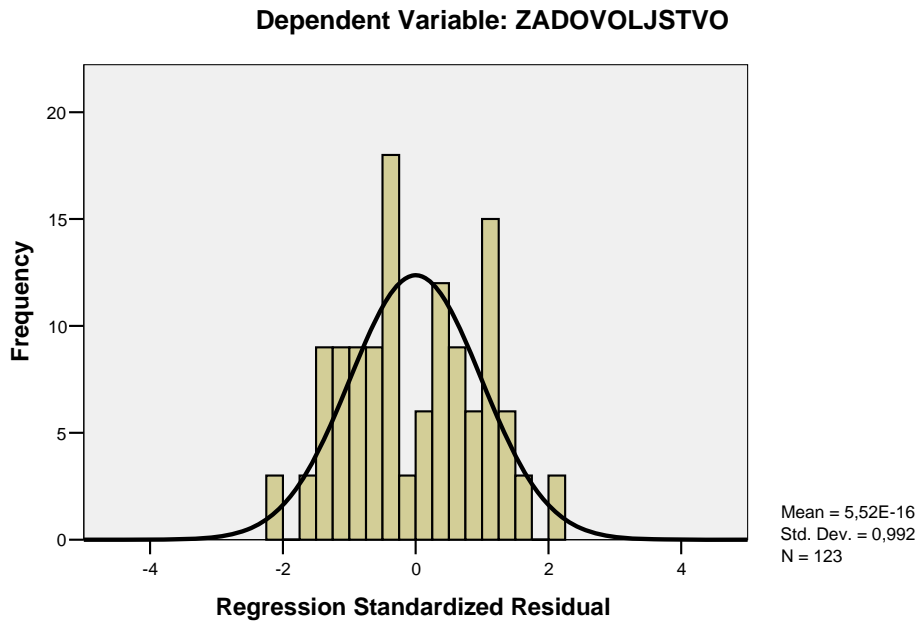
**Residuals Statistics<sup>a</sup>**

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,02	4,60	3,39	,526	123
Residual	-2,071	2,163	,000	1,022	123
Std. Predicted Value	-2,613	2,292	,000	1,000	123
Std. Residual	-2,010	2,099	,000	,992	123

a. Dependent Variable: ZADOVOLJSTVO

# Charts

## Histogram



## Scatterplot

