

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

MAGISTRSKO DELO

**PREMOŽENJSKO ZAVAROVANJE STANOVANJSKIH  
NEPREMIČNIN V SLOVENIJI**

Ljubljana, 21. december 2018

NIKA KIKOVIČ

## IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Nika Kikovič, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Premožensko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin v Sloveniji, pripravljene v sodelovanju s svetovalko red. prof. dr. Andrejo Cirman

### IZJAVLJAM

1. da sem predloženo delo pripravila samostojno;
2. da je tiskana oblika predloženega dela istovetna njegovi elektronski obliki;
3. da je besedilo predloženega dela jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam oziroma navajam v besedilu, citirana oziroma povzeta v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani;
4. da se zavedam, da je plagiatstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku Republike Slovenije;
5. da se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega dela dokazano plagiatstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom;
6. da sem pridobila vsa potrebna dovoljenja za uporabo podatkov in avtorskih del v predloženem delu in jih v njem jasno označila;
7. da sem pri pripravi predloženega dela ravnala v skladu z etičnimi načeli in, kjer je to potrebno, za raziskavo pridobila soglasje etične komisije;
8. da soglašam, da se elektronska oblika predloženega dela uporabi za preverjanje podobnosti vsebine z drugimi deli s programsko opremo za preverjanje podobnosti vsebine, ki je povezana s študijskim informacijskim sistemom članice;
9. da na Univerzo v Ljubljani neodplačno, neizključno, prostorsko in časovno neomejeno prenašam pravico shranitve predloženega dela v elektronski obliki, pravico reproduciranja ter pravico dajanja predloženega dela na voljo javnosti na svetovnem spletu preko Repozitorija Univerze v Ljubljani;
10. da hkrati z objavo predloženega dela dovoljujem objavo svojih osebnih podatkov, ki so navedeni v njem in v tej izjavi.

V Ljubljani, dne \_\_\_\_\_

Podpis študentke: \_\_\_\_\_

# KAZALO

<b>UVOD .....</b>	<b>1</b>
<b>1 NEPREMIČNINE .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Opredelitev pojma nepremičnina in predstavitev značilnosti nepremičnin....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Vrste nepremičnin.....</b>	<b>4</b>
<b>1.3 Stanovanjske nepremičnine .....</b>	<b>4</b>
<b>2 ZAVAROVANJE .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Opredelitev, naloge in osnovna delitev zavarovanj .....</b>	<b>6</b>
2.1.1 Osnovne prvine zavarovanj .....	9
2.1.2 Opredelitev tveganja in značilnosti škod.....	11
2.1.3 Varnost .....	12
<b>2.2 Zavarovalništvo v Sloveniji.....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 Pomen in vpliv globalizacije na zavarovalništvo in na prihodnji razvoj.....</b>	<b>15</b>
<b>3 PREMOŽENJSKO ZAVAROVANJE STANOVANJSKIH NEPREMIČNIN V SLOVENIJI .....</b>	<b>17</b>
<b>3.1 Vrste premoženjskih zavarovanj.....</b>	<b>18</b>
<b>3.2 Ponudniki premoženjskih zavarovanj in zavarovanje nevarnosti.....</b>	<b>18</b>
<b>3.3 Zavarovalna pogodba .....</b>	<b>26</b>
<b>3.4 Trženje zavarovalnih storitev .....</b>	<b>28</b>
<b>4 EMPIRIČNA RAZISKAVA O PREMOŽENJSKEM ZAVAROVANJU STANOVANJSKIH NEPREMIČNIN V SLOVENIJI .....</b>	<b>31</b>
<b>4.1 Namen, cilji in hipoteze raziskave .....</b>	<b>31</b>
<b>4.2 Metodologija kvantitativne raziskave .....</b>	<b>32</b>
<b>4.3 Rezultati kvantitativne raziskave .....</b>	<b>33</b>
4.3.1 Demografska struktura .....	33
4.3.2 Nepremičnine in urejenost premoženjskega zavarovanja .....	35
4.3.3 Premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin .....	36
4.3.4 Iskanje informacij in načini sklepanja/podaljševanja premoženjskega zavarovanja.....	40
<b>4.4 Preverjanje hipotez magistrskega dela .....</b>	<b>42</b>
<b>4.5 Metodologija in rezultati kvalitativne raziskave.....</b>	<b>47</b>
<b>4.6 Ugotovitve raziskave.....</b>	<b>50</b>

<b>4.7 Omejitve raziskave in priporočila za razvoj .....</b>	<b>51</b>
<b>SKLEP.....</b>	<b>52</b>
<b>LITERATURA IN VIRI.....</b>	<b>53</b>
<b>PRILOGE .....</b>	<b>57</b>

## **KAZALO TABEL**

Tabela 1: Zavarovalna dejavnost v Sloveniji v letih 2015 in 2016 ter v Evropi leta 2016.	14
Tabela 2: Svetovne katastrofe v letu 2017 .....	15
Tabela 3: Pregled števila potresov javljenih v regijske centre za obveščanje v letu 2018..	25
Tabela 4: Pregled števila požarov na stanovanjskih stavbah .....	26
Tabela 5: Delež premije prodajnih poti notranjih zaposlenih, zastopnikov, posrednikov, bank in drugih v letu 2016 (v %) .....	29
Tabela 6: Delež premije prodajnih poti notranjih zaposlenih, zastopnikov, posrednikov, bank in drugih v letu 2017 (v %) .....	29
Tabela 7: Pomembnost nevarnosti, vključenih v posamezen paket .....	37
Tabela 8: Zadovoljstvo uporabnikov s premoženjskim zavarovanjem, ponudbo in številom zavarovalnic .....	38
Tabela 9: Opisne mere glede na skupine.....	39
Tabela 10: T-test za preverjanje razlik med sklenjenim zavarovanjem in stopnjo varnosti	40
Tabela 11: Izpis binominalnega testa za preverjanje hipoteze H1 .....	43
Tabela 12: Izpis hi-kvadrat testa za analizo hipoteze H2.....	44
Tabela 13: Multipli regresijski model za analizo hipoteze H3.....	45
Tabela 14: Analiza variance hipoteze H3 .....	46
Tabela 15: Vpliv ocene zadovoljstva z urejenostjo premoženjskega zavarovanja in demografskih podatkov na občutek varnosti.....	46
Tabela 16: Test za multikolinearnost .....	47

## **KAZALO SLIK**

Slika 1: Prvine zavarovalne storitve.....	10
Slika 2: Značilnosti škod .....	12
Slika 3: Prikaz nevarnosti in ponudba paketnih zavarovanj posameznih zavarovalnic 1 ...	21
Slika 4: Prikaz nevarnosti in ponudba paketnih zavarovanj posameznih zavarovalnic 2 ...	22
Slika 5: Prikaz nevarnosti in ponudba paketnih zavarovanj posameznih zavarovalnic 3 ...	23
Slika 6: Zavarovalni primer.....	28
Slika 7: Deleži zavarovalne premije premoženjskih zavarovanj po prodajnih poteh v EU leta 2015.....	30
Slika 8: Starostna struktura anketiranih (v %) .....	34

Slika 9: Izobrazbena struktura anketiranih (v %) .....	34
Slika 10: Zaposlitvena struktura anketiranih (v %) .....	35
Slika 11: Vrste nepremičnin, v katerih bivajo anketirani (v %) .....	35
Slika 12: Paketi premoženjskega zavarovanja anketiranih (v %).....	36
Slika 13: Povprečne vrednosti ocene zadovoljstva anketiranih z zavarovalništvom, premoženjskih zavarovanjem in ponudbo premoženjskih zavarovanj .....	38
Slika 14: Ocena stopnje varnosti ob sklenitvi zavarovalne pogodbe .....	39
Slika 15: Načini za iskanje informacij o premoženjskem zavarovanju nepremičnin (število odgovorov) .....	41
Slika 16: Načini sklepanja ali podaljševanja premoženjskega zavarovanja.....	41
Slika 17: Prijava škode zaradi nastanka škodnega dogodka (v %).....	42

## **KAZALO PRILOG**

Priloga 1: Anketni vprašalnik.....	1
Priloga 2: Strukturirani intervju.....	5



## UVOD

Človeka in njegovo premoženje so že od nekdaj ogrožale različne naravne sile in pojavi, pred katerimi so se ljudje poskušali zaščititi ter se jim, če je bilo le mogoče, predvsem izogniti, zato lahko rečemo, da so se pred njimi varovali. Pojem varovanja delimo na preventivne ukrepe, ki preprečujejo nastanek škode ter na represivne ukrepe, ki nastalo škodo čim bolj omejijo. Omenjeni ukrepi sodijo v konkretno obliko varovanja, medtem ko lahko za zavarovanje trdimo, da gre za širši pojem z veliko različnimi pojmovanji (Flis, 1999, str. 3). Nekrep (2014, str. 10) navaja, da izraz zavarovanje izhaja iz izraza varovanje. Začetke zavarovanja vidi v spoznanju ljudi, da so škodni dogodki za posameznika nepredvidljivi in jih zato sam v celoti ne more preprečiti. Lahko pa združeno in organizirano odpravijo posledice. Starman (v Nekrep, 2014, str. 10) trdi, da je nastanek zavarovalništva odraz potrebe po varnosti in zaščiti ljudi, ki so se organizirali v skupnosti in si tako razdelili tveganje ter skupaj nosili posledice. V omenjeno skupnost sodi zavarovalnica. Njena naloga je bila zbiranje sredstev in izplačilo tistim, ki jih je doletela nesreča. Zavarovalništvo je danes dejavnost, ki je prisotna in nepogrešljiva v vsakem bolj ali manj razvitem gospodarstvu in si brez nje težko predstavljamo delovanje ekonomskih sistemov, saj gre za organizirano zaščito pred nastankom določenih nevarnosti in zadovoljevanje človekove potrebe po varnosti (Nekrep, 2014, str. 10).

V zadnjem času je postalo zapleteno razmerje med človeškimi dejavnostmi in okoljem velika skrb javnosti. Organizacija za gospodarsko sodelovanje in razvoj (ang. Organisation for Economic Co-operation and Development, 2004, str. 286–287, v nadaljevanju OECD) se je osredotočila na vlogo zavarovanja pri obvladovanju okoljskih tveganj in jih razdelila v dve skupini, in sicer na tveganja onesnaženja okolja in tveganja naravne katastrofe. Prvo tveganje je povezano z industrijskimi dejavnostmi, ki škodljivo vplivajo na okolje, povzročajo zdravstvene težave ljudem ter škodujejo premoženju in onesnažujejo naravne vire, medtem ko je drugo tveganje povezano z naravnimi nesrečami (poplave, potresi, orkani) in drugimi ekstremnimi okoljskimi pojavi, ki povzročajo obsežno materialno škodo in gospodarske izgube. Poleg omenjenih tveganj sta glavna povzročitelja škode na stanovanjskih nepremičninah tudi vlom in predvsem požar.

Ob spremljanju naravnih nesreč v Sloveniji lahko ugotovimo, da je njihova frekvenca v današnjem času vse pogostejša in za seboj prinese veliko škodo na nepremičninah, zato se večina Slovencev odloči za ustrezno zavarovanje svoje nepremičnine, saj le-ta praviloma predstavlja njihovo največje premoženje. Kljub majhnemu zavarovalniškemu trgu imamo v Sloveniji veliko zavarovalnic, ki ponujajo premoženjsko zavarovanje za stanovanjske nepremičnine. Tako lahko uporabniki svoje nepremičnine pred nevarnostmi, kot so na primer požar, strela, vlom, poplave in potres, zavarujejo posamično ali v paketih. Predmet raziskovalnega dela je, ali se ljudje zavedajo tveganj, ki ogrožajo njihove stanovanjske nepremičnine ter se pred njimi ustrezno zavarujejo.

Glede na to, da so tveganja onesnaženja okolja, naravnih katastrof in drugih nevarnosti, ki ogrožajo stanovanjske nepremičnine, vedno prisotna, je namen magistrskega dela raziskati, ali se ljudje zavedajo omenjenih tveganj, in če da, ali svoje stanovanjske nepremičnine tudi zavarujejo. Poleg omenjenega želim poiskati prevladujoči način sklepanja zavarovanj ter raziskati ali zadovoljstvo z urejenostjo zavarovanja vpliva na občutek varnosti.

Cilj magistrskega dela je preučitev premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin v Sloveniji, kjer se bom osredotočila na ponudbo posamičnih in paketnih zavarovanj, ki jih ponujajo zavarovalnice na slovenskem trgu ter preučila načine sklepanja in podaljševanja premoženjskih zavarovanj. Ključni cilj je raziskati področje premoženjskih zavarovanj stanovanjskih nepremičnin v Sloveniji s pomočjo ankete in strukturiranih intervjujev ter podati predloge in priporočila za nadaljnje raziskave.

Hipoteze magistrskega dela so naslednje:

- H1: Večina Slovencev ima sklenjeno premoženjsko zavarovanje za vsaj eno izmed nevarnosti, ki ogrožajo nepremičnine.
- H2: Prevladujoči način sklepanja zavarovanj je preko zavarovalnih zastopnikov.
- H3: Občutek varnosti je večji pri tistih, ki so bolj zadovoljni z urejenostjo premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin.

Magistrsko delo je sestavljeno iz teoretičnega in empiričnega dela ter temelji na več različnih metodah raziskovanja. V teoretičnem delu bom z uporabo sekundarnih podatkov (domača in tuja literatura), z elektronskimi viri, strokovnimi članki, revijami, podkrepjenimi s podatki domačih in tujih statističnih uradov s področja premoženjskih zavarovanj stanovanjskih nepremičnin, ter uporabo opisne metode ali deskripcije predstavila teoretična izhodišča nepremičnin, nepremičninskega trga in premoženjskega zavarovanja. V prvem poglavju magistrskega dela bodo definirani osnovni pojmi o nepremičninah in stanovanjskih nepremičninah. Temu sledi poglavje o zavarovanju na splošno in zavarovalništvu v Sloveniji. Ključni del teoretičnega dela bo zajemalo tretje poglavje s premoženjskim zavarovanjem stanovanjskih nepremičnin v Sloveniji, kjer bodo predstavljene vrste in ponudniki premoženjskih zavarovanj, primerjava paketov zavarovalnic in predstavljeni načini za sklepanje in podaljševanje zavarovanja.

V empiričnem delu bom uporabila kvantitativno metodo raziskovanja, ki bo temeljila na anketi. V raziskavo o premoženjskih zavarovanjih stanovanjskih nepremičnin bom vključila vse polnoletne naključno izbrane posameznike s stalnim prebivališčem v Sloveniji, ki živijo v lastniški/najeti stanovanjski hiši ali stanovanju. Podatki bodo obdelani in prikazani s pomočjo programa SPSS in Microsoft Excel. V nadaljevanju bo empirični del zajemal tudi kvalitativno raziskavo, ki bo temeljila na krajšem strukturiranem intervjuju oziroma pridobitvi mnenja o omenjeni problematiki v izbrani zavarovalnici.



# 1 NEPREMIČNINE

## 1.1 Opredelitev pojma nepremičnina in predstavitev značilnosti nepremičnin

Stvarnopravni zakonik (SPZ), Ur. l. RS, št. 87/2002, v svojem 18. členu opredeljuje pojem nepremičnine kot prostorsko odmerjeni del zemeljske površine, skupaj z vsemi njenimi sestavinami (Tratnik, Rijavec, Keresteš & Vrenčur, 2004, str. 13). Unger (1991, str. 2) navaja: »Nepremičnina je zemljišče in vse, kar je na njem zgrajeno, raste ali nanj pritrjeno. Pridelki, ki zahtevajo letno pridelavo in obdelovanje niso vključeni v to definicijo.« Podobno mnenje imata Pšunder in Torkar (2003, str. 13), ki nepremičnine opredeljujeta kot: »Zemljišče v fizičnem smislu in vse pripadajoče stvari, vključujoč zgradbe in druge stvari, ki so trajno na zemljišču ali so mu pripojene. Nepremičnine imajo kar nekaj ekonomskih značilnosti, ki so posledica njihovih naravnih značilnosti. V tem se tudi razlikujejo od premičnin.«

Nepremičninska lastnina (zemljišče, stavba in cesta) predstavlja pravice do zemljišča in njegovih izboljšav, ki poleg zemeljskega površja zajema tudi podpovršje in nadpovršje, glede na zakonodajo države, v kateri se nepremičnina nahaja. Vse ostale stvari, ki niso opredeljene kot nepremičnina ali zemljišče, so premičnine (pohištvo, električni aparati). Vendar se lahko nekateri predmeti, ki se sicer kot samostojni uvrščajo med premičnine, na primer okna, v posameznih okoliščinah štejejo za nepremičnine, saj v trenutku vgraditve postanejo del nepremičnine. Pravimo jim pritikline in predstavljajo predmete, ki bi po njihovi odstranitvi pustili nepremičnino nepopolno (električna napeljava, plinovod) oziroma so bili izdelani posebej za določeno nepremičnino (Cirman, Čok, Lavrač & Zakrajšek, 2000, str. 2). Pritiklina je torej po 17. členu SPZ opredeljena kot samostojna premična stvar, ki je v skladu s splošnim prepričanjem namenjena gospodarski rabi ali olepšanju glavne stvari, ki je lahko premičnina ali nepremičnina. Razlika med pritiklinami in sestavinami je v tem, da pritikline predstavljajo samostojne stvari, ki so predvsem funkcionalno, ne pa tudi fizično povezane z glavno stvarjo, medtem ko so sestavine vgrajene ali spojene v glavno stvar (Tratnik, 2004, str. 33).

Nepremičnine torej predstavljajo kompleksen pojav, za katerega lahko v strokovni literaturi, s strani različnih avtorjev, najdemo veliko različnih opredelitev. Nekateri avtorji podajajo zelo preproste definicije o nepremičnini, medtem ko se drugi raje osredotočajo na nekatere aspekte v nepremičninah. Na splošno avtorja Brueggeman in Fisher (1997, str. 10) opredeljujeta pojem nepremičnine kot: »Zemljišče in vse njegove izboljšave.«

Nepremičnine se od ostalih dobrin ločijo predvsem zaradi svojih specifičnih lastnosti. Avtorji značilnosti oziroma lastnosti nepremičnin razvrščajo v naslednje skupine (Cirman, Čok, Lavrač & Zakrajšek, 2000, str. 3):

- Fizične lastnosti. Nepremičnost predstavlja osnovno lastnost nepremičnin, ampak le za zemljišča lahko trdimo, da so dejansko nepremična. Vse druge izboljšave na zemljišču (zgradbe in ceste) je izjemoma mogoče premikati, kar pa za seboj prinese ogromne stroške. Naslednja fizična lastnost je neuničljivost nepremičnin, ki velja samo za zemljišča. Tukaj razlikujemo fizično neuničljivost in ekonomsko trajnost, torej življenjsko dobo nepremičnine, ki je različna zaradi okoliščin, kot so naravne katastrofe in nesreče. Ključna fizična lastnost nepremičnin je tudi heterogenost oziroma raznolikost nepremičnin, saj zaradi povezanosti zgradbe z zemljiščem ni mogoče najti dveh popolnoma enakih zemljišč z izboljšavami.
- Ekonomske lastnosti. Redkost nepremičnin (nezadostna ponudba) sodi med temeljna ekonomska vprašanja. Fizična, socialna in ekonomska lokacija nepremičnin pomembno vplivajo na vrednost nepremičnin. Za nepremičnine sta pomembni lastnosti tudi soodvisnost (medsebojno vplivanje uporab, vrednosti in izboljšav) ter dolga življenjska in povračilna doba nepremičninskih investicij.
- Institucionalne lastnosti. Pomembne institucionalne lastnosti, ki imajo močan vpliv na nepremičnine so zakonodaja z nepremičninskimi zakoni ter razne lokalne in regionalne regulacije na trgu nepremičnin, kot so prostorski plani. Lokalne in regionalne značilnosti imajo pogosto vpliv na celoten izgled nepremičnine, medtem ko imajo na poslovanje in razvoj nepremičnin velik vpliv tudi različna nepremičninska združenja.

## 1.2 Vrste nepremičnin

V vsakdanji praksi poznamo več vrst nepremičnin in zato za njihovo delitev uporabljamo več različnih meril. Lahko jih delimo na osnovi namena in dejanske uporabe, še raje glede na lokacijo, velikost in starost. Med najpomembnejše nepremičnine sodijo stanovanjske nepremičnine, ki zajemajo bivalne objekte, kot so stanovanjske zgradbe, hiše in stavbna zemljišča, ki so namenjena gradnji novih zemljišč. Stanovanjske nepremičnine v osnovi delimo glede na geografsko območje in tip naselja (mestne in primestne). Poleg stanovanjskih nepremičnin poznamo tudi poslovne (nakupovalni centri, pisarniški prostori in hoteli), industrijske (proizvodne hale), kmetijske (gozdovi in travniki), javne nepremičnine (šole in športni objekti) in nepremičnine za posebne namene (bolnišnice, pokopališča in izobraževalne institucije) (Pšunder & Torkar, 2003, str. 14).

## 1.3 Stanovanjske nepremičnine

Stanovanje se v smislu fizičnega zavetja uvršča med temeljne človekove pravice in potrebe ter zadovoljuje osnovno človekovo potrebo po preživetju. Poleg fizičnega umika ljudi pred različnimi tveganji v okolju in vremenskimi razmerami, je stanovanje pomembno tudi z vidika zadovoljevanja drugih človekovih potreb. V osnovi je najpomembnejša potreba, ki vpliva na človekovo delovanje v družbi, potreba po varnosti, ki se nanaša na ontološki občutek varnosti, torej na prostor, ki človeku omogoča varnost. Poleg potrebe po varnosti

je pomembna tudi potreba po zasebnosti, potreba po druženju ter druge medsebojno prepletene potrebe, pravi Boškić (v Mandič & Filipović, 2002, str. 21).

Smith (v Mandič & Cirman, 2005, str. 15) pojmuje štiri glavne funkcije stanovanjskih nepremičnin (hiš in stanovanj), in sicer stanovanje daje zavetje pred naravnimi pojavi, zagotavlja zasebnost v odnosu do tretjih oseb, dovoljuje uporabo lokacije in funkcijo naložbe. Če izhajamo iz omenjenih funkcij stanovanja, lahko vidimo, da se je v času tranzicije občutno zmanjšal pomen funkcije zavetja, medtem ko se je na drugi strani povečal pomen naložbene funkcije stanovanja, saj je bila socialna funkcija lastnine izpodrinjena s strani gospodarske lastnine stanovanj. S tem je stanovanje iz osnovne funkcije za zadovoljevanje potreb po varnosti prešlo v vprašanje premoženja, katerega povod sta bila privatizacija in denacionalizacija premoženja, ki sta se vrteli okoli prerazdelitve premoženja in vprašanja, komu kaj pripada in pod kakšnimi pogoji (Mandič & Cirman, 2005, str. 15).

Stanovanjski zakon (SZ-1), Ur. l. št. 69/2003, v 2. členu glede na število stanovanjskih enot, ki so v njih in glede na način rabe, opredeljuje tri vrste stanovanjskih stavb, in sicer enostanovanjske, dvo- in večstanovanjske stavbe ter stanovanjske stavbe za posebne namene. Stanovanjske nepremičnine delimo na enostanovanjske stavbe – družinske hiše (samostojne, vrstne, dvojčke) in večstanovanjske stavbe – stanovanja (garsonjere, sobe in večsobna stanovanja). SZ-1 za stanovanjske stavbe s posebnim namenom navaja: »Stanovanjske stavbe za posebne namene so stavbe, namenjene začasnemu reševanju stanovanjskih potreb socialno ogroženih, stavbe za bivanje starejših, študentov, otrok, kot so dijaški in študentski domovi, delavski domovi, domovi za starejše, domovi za terapevtske skupine, zavetišča za brezdomce, vzgojni domovi, domovi za skupnosti ter druge stavbe, namenjene za izvajanje socialnih programov, ki vključujejo bivanje.«

Glede na stanovanjski status lahko stanovanja delimo na lastniška in najemna ter na hiše. Najemni in lastniški status se med seboj razlikujeta glede na stopnjo mobilnosti, kakovost vzdrževanja nepremičnine, zadovoljstvo stanovalcev, davčno ugodnost in druge. Prednosti lastništva se kažejo v večji varnosti in stabilnosti, saj lastna nepremičnina daje lastnikom obliko premoženja in naložbo ter posledično višji status v družbi in občutek varnosti na stara leta. Lastnik nepremičnine ima pri uresničitvi svojih predstav o domu več svobode, saj ga nihče ne omejuje, ravno tako ima tudi boljši dostop do posojil z zastavno pravico ter priložnost, da nekaj zapusti dedičem (Mandič, 1996, str. 71). Cirman, Čok, Lavrač in Zakrajšek (2000, str. 35) po drugi strani vidijo prednost najemniškega statusa v večji mobilnosti posameznika, izbiri lokacije (bližina delovnega mesta) za boljše poklicne možnosti, lažjem prilagajanju velikosti družine, manjših stroškov vzdrževanja ter v izogibu zmanjšanja vrednosti nepremičnin zaradi padca cen.

## 2 ZAVAROVANJE

### 2.1 Opredelitev, naloge in osnovna delitev zavarovanj

V Sloveniji je izhodiščno in najpogosteje uporabljeno definicijo zavarovanja s strani različnih avtorjev podal Boncelj (1983, str. 13), ki navaja: »Zavarovanje je ustvarjanje gospodarske varnosti z izravnavanjem gospodarskih nevarnosti.« Šker (2010, str. 20) pravi: »Zavarovanje lahko definiramo tudi kot obljubo o plačilu nadomestila v primeru škode, plačljivega osebi ali gospodarski družbi, ki je predhodno plačala zavarovalno premijo.« Naloga zavarovanja je prerazporeditev tveganj, ki ogrožajo posameznike ali gospodarske subjekte na vse zavarovalnice in izplačilo odškodnin v skladu s sklenjeno zavarovalno pogodbo (Panza Frece, 2011, str. 9).

Potreba po zavarovanju izhaja iz različnih vrst in stopenj nevarnosti, ki ogrožajo gospodarstvo (premoženje, zdravje in življenje ljudi) ne glede na njihovo starost, čas in državo v kateri živijo. Gospodarske posledice, ki nastajajo ob posameznih dogodkih, ovirajo normalno delovanje posameznikov in gospodarskih subjektov, zato jih je potrebno z zavarovanjem vsaj omiliti, če jih že ne moremo preprečiti. Sodobna družba se zaveda mnogih nevarnosti, ki jim pretijo in ogrožajo njen obstoj in razvoj, zato skuša najti rešitve za nemoten družbeni in gospodarski razvoj v zavarovanju. Zavarovanje torej izvira iz nevarnosti, saj ogroženi gospodarski subjekti svoje premoženje zavarujejo pri zavarovalnici. Njen namen je, da ob dogodku krije in nadomesti nastalo škodo iz sredstev, ki jih je zbrala. Uspešnost zavarovalnice se tako kaže ob primernem izravnavanju nevarnosti (Flis, 1999, str. 34–35).

Etimološko izraz zavarovanje razumemo kot varnost pred določenim dogodkom ali dejstvom, torej varovanje premoženja pred različnimi nevarnostmi. Prvotno je skrb za zaščito premoženja temeljila na samozaščiti, ki je bila organizirana s strani posameznika zase ter za svojo družino in je kasneje prerasla v skrb širše družbene skupine posameznika oz. v organizirano skupino. Njen cilj je bila večja zaščita ter možnost posameznika, da si z vključitvijo v širši sistem varnosti zoper nevarnostim, ki mu pretijo, poveča zaščito. Organiziranje takšne zaščite oziroma varnosti danes imenujemo zavarovanje. Zavarovanje lahko definiramo kot organizirano dejavnost vzpostavitve lastne varnosti. V primeru, da zavarovanje obravnavamo kot dejavnost z organizacijskega in institucionalnega vidika, lahko govorimo o zavarovalništvu (Ivanjko, Ivanjko, Ivanjko & Ihanec, 1999, str. 10).

Zavarovanja so se v preteklosti delila glede na način odločanja, panoge in po predmetu zavarovanja. Prvo temelji na zakonski obveznosti sklenitve zavarovanja in zajema prostovoljna in obvezna zavarovanja, ki se razlikujejo glede na pomen v družbi, saj so obvezna zavarovanja določena s strani države in njenih predpisov (Frece, Ivanjko, Jakopanec Levart, Ristin & Starman, 2016, str. 13–14). Starman (v Nekrep, 2014, str. 18) razlikuje zavarovanja po predmetu (premoženjsko, transportno, kreditno in zavarovanje

oseb) in panogah (premoženjska, transportna, motorna in osebna zavarovanja). Glede na način zavarovanja, ki je temelj določitve višine zavarovalnega kritja ob sklenitvi zavarovalne pogodbe, Močivnik (v Frece, Ivanjko, Jakopanec Levart, Ristin & Starman, 2016, str. 15–16) zavarovanja deli na:

- Škodno zavarovanje – vnaprej plačana zavarovalna premija v skladu z zavarovalno pogodbo. Namenjeno je nadomeščanju gospodarske škode. Škodo lahko izmerimo in jo nadomestimo z odškodnino, ki ne sme preseči zavarovalne vsote (premoženjska zavarovanja). Glede na načine, škodno zavarovanje delimo na:
  - zavarovanje na dejansko vrednost,
  - zavarovanje na novo vrednost.
- Vsotno zavarovanje – vnaprej plačana dogovorjena zavarovalna vsota. Pogoji za izplačilo odškodnine je škodni dogodek in ne nastala škoda. Uporabno je za nezgodna in vsa osebna zavarovanja.

Osnovna delitev zavarovanj je opredeljena v Zakonu o zavarovalništvu (ZZavar-1), Ur. l. RS, št. 93/2015. Slovenija je prevzela evropsko delitev zavarovanj. ZZavar-1 v svojem 7. členu deli zavarovanja na premoženjska in življenjska zavarovanja, medtem ko Agencija za zavarovalni nadzor (2017, v nadaljevanju AZN) opredeljuje naslednje zavarovalne vrste:

- Premoženjska zavarovanja obsegajo nezgodno in zdravstveno zavarovanje, zavarovanje kopenskih vozil, zavarovanje tirnih vozil, letalsko zavarovanje, zavarovanje plovil in prevoza blaga, zavarovanje požara in elementarnih nesreč (požar, eksplozija, nevihte, drugi naravni dogodki, jedrske energije, pogrezanja in drsenje tal), drugo škodno zavarovanje (toča, pozeba in tatvina), zavarovanje odgovornosti pri uporabi motornih vozil, zavarovanje odgovornosti pri uporabi zrakoplovov, zavarovanje odgovornosti pri uporabi plovil, splošno zavarovanje odgovornosti, kreditno zavarovanje, kavcijsko zavarovanje, zavarovanje različnih finančnih izgub, zavarovanje stroškov postopka in zavarovanje pomoči.
- Življenjska zavarovanja obsegajo življenjsko zavarovanje, zavarovanje za primer poroke/rojstva, življenjsko zavarovanje z naložbenim tveganjem in zavarovanje zaradi izpada dohodkov nezgode ali bolezni.

Zavarovalni trg v Sloveniji je sestavljen iz različnih subjektov, med katere uvrščamo ponudnike in uporabnike zavarovalnih storitev. Ponudniki zavarovalnih storitev na trgu so pozavarovalnice in zavarovalnice, ki svoje zavarovalne storitve prodajajo uporabnikom (fizičnim in pravnim osebam). Kot vmesni člen med zavarovalnico in uporabnikom največkrat najdemo zavarovalne zastopnike in zavarovalne posrednike. Poleg omenjenih med subjekte zavarovalnega trga uvrščamo tudi AZN, Slovensko zavarovalno združenje (v nadaljevanju SZZ) in Združenje zavarovalnih zastopnikov, predvsem zaradi njihove tesne

povezanosti z zavarovalniško dejavnostjo (Frece, Ivanjko, Jakopanec Levart, Ristin & Starman, 2016, str. 31).

ZZavar-1 v 8. členu navaja: »Zavarovalnica je pravna oseba, ki opravlja zavarovalne posle na podlagi dovoljenja nadzornega organa za opravljanje teh poslov.« Zavarovalnica je gospodarsko in pravno samostojna oseba s svojo notranjo organizacijo in pravnim statusom delniške družbe. Na podlagi zakona lahko opravlja samo zavarovalne posle ter posle, ki so v neposredni povezavi in ima zanje dovoljenje. Načeloma velja pravilo, da lahko zavarovalnica opravlja posle samo v eni zavarovalni skupini (živiljenjska zavarovanja ali premoženjska zavarovanja), vendar poznamo izjeme v kompozitnih (splošnih) zavarovalnicah, ki so do vstopa Slovenije v Evropsko unijo (v nadaljevanju EU) opravljele posle obeh zavarovanj, zato so lahko s svojim poslovanjem nadaljevale (Frece, Ivanjko, Jakopanec Levart, Ristin & Starman, 2016, str. 31–32). Obveznosti zavarovalnice se pri živiljenjskih in premoženjskih zavarovanjih med seboj razlikujejo, vendar avtorji Ivanjko, Ivanjko, Ivanjko in Ihanec (1999, str. 51–52) v svojem delu obravnavajo obveznosti, ki so skupne obema na teh področjih:

- Obveznost zavarovalnice je, da nastopa kot dober gospodar, izdelava splošnih pogojev zavarovanj, sklepanje zavarovalne pogodbe, razpolaganje s sredstvi in izplačilo zavarovalnine.
- Obveznost zavarovalnice je, da preventivno ukrepa, in sicer tako, da financira in izvaja preventivne ukrepe za zmanjševanje in odpravljanje posledic škodljivih dogodkov.
- Obveznost zavarovalnice je, da v skladu z zavarovalno pogodbo izplača zavarovalnino oz. odškodnino. V tem primeru gre za najpomembnejšo obveznost zavarovalnice, saj se tako zaščiti ekonomske interese zavarovancev.

Kljub nenehnemu spreminjanju zavarovalnega trga v Evropi, zavarovalnice še vedno okoli 70 % svojih zavarovanj sklenejo preko zavarovalnih zastopnikov, ki na trgu nastopajo kot vmesni člen med zavarovalnico in zavarovalci. Njihovo delovanje ureja ZZavar-1 v členih od 543 do 577 in razlikuje tri vrste zavarovalnih zastopnikov: (1) zastopnike, ki so zaposleni v določeni zavarovalnici, (2) pogodbene zastopnike in (3) zavarovalne zastopnike družbe. V prvem primeru gre za zastopnike, ki svojo dejavnost na trgu opravljajo na podlagi delovnega razmerja, medtem ko v drugem in tretjem primeru zastopniki poslujejo na podlagi pogodbe, ki zastopnika zavezuje, da bodo tretje osebe sklepale pogodbe z njegovim naročiteljem (zavarovalnico) in da bo v tem smislu le posredoval med njimi in naročiteljem. Zavarovalnega zastopnika lahko opredelimo kot osebo, ki velja za »podaljšano roko zavarovalnice«, saj je na podlagi zaposlitve ali drugega pravnega razmerja z zavarovalnico pooblaščen za sklepanje zavarovalnih pogodb v imenu in za račun zavarovalnice (Pavliha & Simoniti, 2007, str. 94–95). Njihovo dovoljenje za opravljanje poslov izda AZN. Storitve zavarovalnega posredovanja lahko opravljajo tudi banke, ki morajo poleg dovoljenja AZN hkrati pridobiti tudi dovoljenje Banke Slovenije (Panza Frece, 2011, str. 14).

Poslovanje zavarovalnic je pod drobnogledom s strani stroge državne kontrole, ki je predpisana z zakonom in se nanaša na pogoje ustanavljanja zavarovalnic, njihovega poslovanja, upravljanja in prenehanja. Posebnost zavarovalniške dejavnosti je v tem, da je na zavarovalniškem trgu nujno potrebno vzpostaviti poseben nadzor nad delovanjem nosilcev, saj gre za enega izmed pomembnejših trgov v gospodarstvu. V večini držav je nadzor organiziran s strani državnih organov, ki nadzorujejo predvsem finančni vidik zavarovalnic in ugotavljajo, katere od zavarovalnic bi lahko imele probleme pri poslovanju ter katere ukrepe morajo izvajati v primeru nelikvidnosti. Državi je predvsem zaradi velikih količin zbranega kapitala v zavarovalnicah v interesu, da se zavarovalništvo stalno razvija in tako pozitivno vpliva na gospodarske tokove v državi (Ivanjko, Ivanjko, Ivanjko & Ihanec, 1999, str. 20).

Zavarovalna dejavnost je urejena z različnimi predpisi, za katere je zadolžena država preko AZN, ki je bila v Republiki Sloveniji (v nadaljevanju RS) ustanovljena 1. junija 2000 s strani Vlade RS na podlagi ZZavar-1. AZN je zadolžena za zaščito zavarovancev in drugih upravičencev iz zavarovalnih pogodb, kar dosega z rednim opravljanjem nadzora nad zavarovalnicami s preverjanjem zakonitosti in skladnosti poslovanja v povezavi s pravili o obvladovanju tveganj. Njene temeljne naloge so spodbujanje gospodarske varnosti, skrb za finančno trdnost subjektov ter zagotavljanje zmožnosti za pravočasno izpolnjevanje obveznosti zavarovalnic do zavarovalcev. S tem namenom izdaja različna dovoljenja, pripravlja ter sprejema podzakonske predpise na področju zavarovalništva, ki ji nudijo podlago za uspešno delovanje in s tem nadzor na zavarovalniškem trgu (Agencija za zavarovalni nadzor, 2016, str. 68).

Zavarovalnice in zavarovalni zastopniki se združujejo v prostovoljna strokovna združenja, ki delujejo v okviru neprofitne organizacije. Njihov namen je reševanje vprašanj in uveljavitev skupnih interesov pri drugih organizacijah in državnih organih. Združenja skrbijo za uveljavljanje dobre poslovne prakse svojih članov. Primer takšnega združenja lahko najdemo v SZZ (Frece, Ivanjko, Jakopanec Levart, Ristin & Starman, 2016, str. 35). Gre za institucijo v slovenskem prostoru, ustanovljeno leta 1992, ki omogoča članstvo vsem zavarovalnicam s poslovanjem v Sloveniji (Nekrep, 2014, str. 59). ZZavar-1 v svojem 578. členu navaja, da SZZ poleg splošnih nalog skupnega pomena za zavarovalnice organizira tudi različna izobraževanja in preizkuse znanj za zavarovalne zastopnike.

### 2.1.1 Osnovne prvine zavarovanj

Namen ali pomembnost zavarovanja je vidna predvsem v zaščiti oseb in njihovega premoženja pred nevarnostmi in dogodki, ki so nepredvidljivi in povzročajo škodo. Z ekonomskega vidika zavarovanec in zavarovalnica pred sklepom zavarovalne pogodbe vsak zase ocenita tveganje. Zavarovalec preveri ali se mu splača ob plačilu premije prenesti tveganje na zavarovalnico, medtem ko se zavarovalnica osredotoči na preverjanje

ustreznosti premije glede na velikost rizika, proti kateremu bosta sklenila zavarovalno pogodbo (Panza Frece, 2011, str. 18).

Pri zavarovanju moramo biti pozorni na njegove temeljne naloge in prvine, prikazane na sliki 1. Pri vsakem zavarovanju ločimo predmet (objekt) zavarovanja, zavarovane nevarnosti, čas trajanja zavarovanja in obliko zavarovalnega kritja. Pri sklenitvi zavarovanja morajo biti v celoti izpolnjeni trije pogoji: (1) zavarovalni primer bo v prihodnosti negotov in neodvisen od zavarovalčeve volje, (2) tveganje lahko ovrednotimo in (3) nastalo škodo lahko ocenimo (Frece, Ivanjko, Jakopanec Levart, Ristin & Starman, 2016, str. 10).

*Slika 1: Prvine zavarovalne storitve*



*Vir: Panza Frece (2011, str. 19).*

Močivnik (v Nekrep, 2014, str. 14) navaja: »Predmet zavarovanja je stvar ali oseba ali premoženjski interes, ki so zavarovani in na katerih se lahko uresniči zavarovana nevarnost, s čimer nastopi obveznost zavarovalnice po zavarovalni pogodbi.« V praksi je pri premoženjskih zavarovanjih predmet zavarovanja običajno stvar (zgradba), medtem ko je pri osebnih zavarovanjih smrt, nezgoda in invalidnost zavarovanca. Predmet zavarovanja mora biti prostorsko, količinsko in kakovostno opredeljen v zavarovalni pogodbi (Nekrep, 2014, str. 14).

Panza Frece (2011, str. 20) pravi: »Nevarnost (riziko) je možnost naključne uresničitve gospodarsko škodljivega dogodka na predmetu zavarovanja v nekem prihodnjem časovnem obdobju. Včasih se izraz riziko uporablja tudi za predmet, ki je izpostavljen uresnitvi določene nevarnosti.« Med dejavnike, ki vplivajo na velikost nevarnosti sodijo: vrsta nevarnosti (požar, poplava, rop, tatvina in smrt), fizične in tehnične lastnosti zavarovanega predmeta (leseni, opečni, betonski, masivni objekt), trajanje in kraj zavarovanega predmeta ter njegova vrednost. Velikost nevarnosti prikazuje višino zavarovalne premije, saj manjša kot je nevarnost, nižja je zavarovalna premija, ki jo mora zavarovanec plačati in obratno. Zavarovalnica za izračun zavarovalne premije na dnevni ravni statistično podrobno spremlja in preučuje velikost in število nastalih škod, kar podpre z mnenjem in oceno strokovnjakov glede vseh dejavnikov, ki vplivajo na nastanek



škodnega dogodka. Zavarovalnica ima zavarovalne premije največkrat izračunane za obdobje enega leta. Časovno lahko zavarovanja razdelimo na kratkoročna, kjer je zavarovanje sklenjeno za manj kot leto dni ter dolgoročna zavarovanja sklenjena za obdobje več kot eno leto (Panza Frece, 2011, str. 20–21).

Pri obliki zavarovalnega kritja gre za določanje odškodnine ob uresničitvi škodnega dogodka. Za zavarovalnico in zavarovanca je pomembno, da bo ob uresničitvi škodnega dogodka izplačana odškodnina, določena z zavarovalno pogodbo. Pri tem, zavarovalnice ponujajo dva načina zavarovanj, in sicer zavarovanje na dejansko in novo vrednost, ki bodo opredeljene v nadaljevanju (Nekrep, 2014, str. 15–16).

### 2.1.2 Opredelitev tveganja in značilnosti škod

Ekonomisti, teoretiki tveganja, statistiki, zavarovalni teoretiki in aktuarji imajo glede na koncept tveganja (ang. risk) vsak svoj pogled. Prvič gre za možnost, da se bo nekaj v prihodnosti zgodilo, pri čemer moramo poudariti, da je verjetnost nastanka določenega dogodka statistično merljiva. Drugič tveganje lahko označuje osebo ali predmet, ki lahko povzroči določeno nevarnost v prihodnosti, kar je vidno predvsem pri zdravstvenih in požarnih nevarnostih. Tretjič ima tveganje lahko osebni (posameznik se odloči za nevarno športno aktivnost in tvega izgubo življenja), poslovni (vračanje obveznosti s strani komitentov v banki) in zavarovalniški pomen (tveganje, da se bo nekaj pomembnega poškodovalo) (Dvoršak Bugarija, 2005, str. 29).

Na splošno lahko opredelimo tveganje kot nekaj, kar nas ogroža. Za večino ljudi pomeni tveganje določeno obliko negotovosti glede končnega izida v določeni situaciji oz. dvom o prihodnosti in dejstvo, da se lahko hitro znajdemo v slabšem položaju. Tveganje predstavlja možnost nesreče, kombinacijo nevarnosti in možnost izgube določene stvari (Dickson, 1993, str. 1–2).

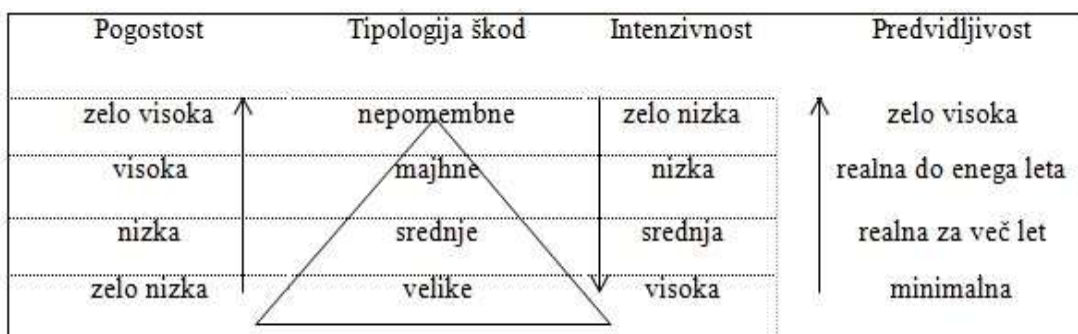
Turk (v Dvoršak Bugarija, 2005, str. 33) si izraz tveganje razlaga kot razmere ali okoliščine, zaradi katerih lahko pride do nesreče, škode in česa slabega. V zavarovalništvu vidi tveganje kot možnost nastopa nekega dogodka, saj lahko povzroči škodo, ki izhaja iz naravnih nesreč (vihar, potres, plaz), prometnih nesreč, požara ali človeških dejanj (tatvina). V literaturi tveganje pogosto enačijo s hazardom (fizični, moralni, zavestni in zakoniti), ki pomeni naključje, ali se bo nevarnostni dogodek oz. škoda zgodila ali ne (Rejda & McNamara, 2014, str. 4–5).

Višina zavarovalne premije, ki jo plača zavarovanec odraža velikost tveganja, saj višje tveganje pomeni višjo zavarovalno premijo in obratno. Tveganje lahko merimo posamično (ocena posamičnega rizika) in statično, ki pomeni možnost nastanka škode na velikem številu sorodnih rizikov. Zavarovalnica je zmožna plačevati škode običajnih škodnih primerov, vendar pri zavarovanju velikega števila nepremičnin lahko pride do množične

škode ali katastrofe, kjer gre za dogodek, ki prizadene več kot dva zavarovana rizika – požar se iz ene razširi na sosednje stavbe. O katastrofah govorimo predvsem v primeru dogodkov, ki izhajajo iz narave (potres, vihar, poplave) in posamično ne pomenijo velike škode, seštevek vseh pa velikokrat predstavlja nekajkratnik prejete letne premije. Zavarovalnice se s tem namenom ustrezno pozavarujejo in tako pridobijo dovolj sredstev za izplačila odškodnin (Šker, 2010, str. 21–22). Crockford (v Dvoršak Bugarija, 2005, str. 35) trdi, da se raven tveganja kaže predvsem v pogostosti, intenzivnosti in predvidljivosti nastanka škodnega dogodka ter posledično škode. Na podlagi spodnje slike 2 lahko škode razdelimo na nepomembne, majhne, srednje in velike.

Zavedati se moramo, da tveganje predstavlja kombinacijo verjetnosti in intenzivnosti pričakovanih dogodkov. Če na primer vzamemo dve hiši, ena stoji na obrežju reke, druga na hribu, lahko vidimo, da bo pogostost oziroma frekvenca poškodbe zaradi poplave višja za hišo na obrežju reke kot za hišo na hribu. Vendar zelo visoka pogostost določenih škod še ne pomeni katastrofalnih dogodkov (na primer neurje), ki lahko prizadene hišo na hribu. Za katastrofalne škode sta običajno značilni predvsem zelo nizka pogostost in visoka intenzivnost, zato jih zelo težko predvidevamo ter ocenjujemo. Vidik tveganja med pogostostjo in intenzivnostjo je predvsem pomemben s strani razumevanja izpostavljenosti tveganjem glede na tri kriterije, označene s trikotnikom, ki ga imenujemo Henrichov trikotnik (Dickson, 1993, str. 4–5).

Slika 2: Značilnosti škod



Vir: Dvoršak Bugarija (2005, str. 35).

### 2.1.3 Varnost

Zavarovalništvo velja za svojevrstno gospodarsko dejavnost, ki se od drugih gospodarskih dejavnosti močno razlikuje. Ključna razlika je v dejstvu, da uporabnik zavarovalne storitve ob sklenitvi zavarovanja prejme zavarovalno polico, ki mu zagotavlja, da bo ob nastanku škodnega dogodka skladno s sklenjeno zavarovalno pogodbo prejel določeno odškodnino. V vsakdanjem življenju se zato upravičeno govori, da gre pri zavarovanju za nekakšno nevidno storitev, ki od uporabnika storitve, po plačilu zavarovalne premije, zahteva določeno zaupanje v zavarovalnico, da bo izpolnila svoje obveznosti skladno z

zavarovalno pogodbo. Torej lahko trdimo, da vsebina zavarovalne pogodbe prinaša uporabnikom zavarovalne storitve določeno varnost (Flis, 1999, str. 42).

Na področju zagotavljanja materialne dimenzije varnosti ima zavarovalništvo zelo pomembno in nenadomestljivo vlogo. Boncelj (1983, str. 76) pojem gospodarska varnost definira kot gotovost, da bo gospodarska nevarnost odpravljena z zavarovanjem. V praksi to razumemo kot vrnitev v prejšnje stanje ali vzpostavitev takšnega stanja, kot da nevarnostnega dogodka in škode sploh ni bilo. Zavarovanje predstavlja temelj delovanja zavarovalnic, ki v primeru nastanka škodnega dogodka po vnaprej določenih zavarovalnih pogojih izplačajo dogovorjeno odškodnino ali na kakšen drugi način odpravijo posledice na konkretnem zavarovalnem primeru. Izhajajoč iz delitve zavarovanj na premoženjska in življenjska zavarovanja se v primeru nastanka določene škode izplača po pogodbi dogovorjeno odškodnino za premoženjska zavarovanja in zavarovalno vsoto za življenjska zavarovanja.

V zavarovalništvu je bilo skozi leta mogoče zaslediti različne novosti na področju odpravljanja škod, saj nekatere zavarovalnice same poskrbijo za odpravo škode, kot so ogled škode, vključitev pogodbenih izvajalcev za zamenjavo oken zgradbe in popravila streh. Neotipljiva in najpomembnejša dimenzija varnosti, ki ni izražena v denarju in stvareh, je zagotovo notranje zadovoljstvo, mirnost in gotovost zavarovancev, s katero lahko načrtujejo zasebno in poslovno prihodnost, vedoč, da v primeru nastanka škodnega dogodka v skladu z zavarovalno pogodbo ne bodo utrpeli gmotne ali nepopravljive škode, saj bo zavarovalnica poskušala stvari vrniti v prejšnje stanje (Žnidarič, 2004, str. 51–52).

## **2.2 Zavarovalništvo v Sloveniji**

Zavarovalništvo je ena izmed ključnih gospodarskih panog v vsakem razvitem gospodarstvu. Slovenski zavarovalniški trg je v primerjavi z drugimi evropskimi državami srednje razvit zavarovalniški trg, na katerem je dostopna celotna ponudba zavarovalnih storitev. Pomen zavarovalništva se v posamezni državi meri z deležem zavarovalnih premij v bruto domačem proizvodu države (Frece, Ivanjko, Jakopanec Levart, Ristin & Starman, 2016, str. 21). Zavarovalništvo lahko opredelimo kot celoto oz. sistem zavarovalnic tako individualnega in socialnega zavarovanja kot tudi drugih subjektov za opravljanje zavarovalnih poslov posameznega gospodarstva (Bijelić, 1998, str. 338).

Kot je razvidno iz tabele 1 je v Sloveniji delež skupnih zavarovalnih premij v letu 2016 predstavljal 5,2 % bruto domačega proizvoda (v nadaljevanju BDP), kar je za 0,2 odstotne točke več kot v letu 2015. Kljub majhnosti slovenskega zavarovalnega trga je v letu 2016 v njem poslovalo 21 po(zavarovalnic), pokojninskih in drugih družb s sedežem v Sloveniji, ki so v tem letu zbrale 1.987 milijonov evrov (v nadaljevanju EUR) zavarovalne premije, kar je znašalo 98 % slovenskega zavarovalnega trga. Gospodarstvo zaradi finančne in gospodarske krize še vedno ni povsem okrevalo, kar vidno vpliva na prodajo zavarovanj,

saj je znesek zavarovalne premije od leta 2007 do leta 2016 zrasel le za 5,4 %. Pozitivno rast zavarovalniške panoge so v tem letu zavirala predvsem življenjska zavarovanja zaradi zaostritve državnih varčevalnih ukrepov (znižanje premij dodatnega pokojninskega zavarovanja za javne uslužbence). V letu 2016 se je povečalo zavedanje posameznika o pomembnosti zavarovanj, zato so članice SZZ beležile rast tako osebnih kot tudi premoženjskih zavarovanj, kar je posledica rasti avtomobilskih zavarovanj ter drugih škodnih zavarovanj (Slovensko zavarovalno združenje, 2017).

*Tabela 1: Zavarovalna dejavnost v Sloveniji v letih 2015 in 2016 ter v Evropi leta 2016*

<b>Kazalniki</b>	<b>Slovenija 2015</b>	<b>Slovenija 2016</b>	<b>Evropa 2016</b>
Število zavarovalnic	15 *	14 *	3127 **
Število zaposlenih v zavarovalnicah (pozavarovalnice)	6199 (143)	6286 (148)	944.106
Skupna premija (v mio EUR)	1.930	1.987	1.188.605
Premija premoženjskih zavarovanj (v mio EUR)	1.384	-	471.985 **
Premija življenjskih zavarovanj (v mio EUR)	546	558	695.545
Skupna premija/prebivalca (v EUR)	936	963	1.981
Premija premoženjskih zavarovanj/prebivalca (v EUR)	671	692	705
Premija življenjskih zavarovanj/prebivalca (v EUR)	265	270	1159
Delež skupne premije v BDP (v %)	5,0	5,2	7,5
Delež premije premoženjskih zavarovanj v BDP (v %)	2,34	2,36	2,20
Delež premije življenjskih zavarovanj v BDP (v %)	1,42	1,40	4,21
Skupna zavarovalnina in odškodnina (v mio EUR)	1384	-	1.141.304 **
Zavarovalnina in odškodnina premoženjskih zavarovanj (v mio EUR)	962	-	339.617 **
Zavarovalnina življenjskih zavarovanj (v mio EUR)	546	-	481.754 **

\*Zavarovalne družbe s sedežem v Sloveniji. Podatki o drugih članicah SZZ, kot so Pozavarovalne družbe, Pokojninske in druge družbe s sedežem v Sloveniji ter podružnice zavarovalnic iz tujine, so izključeni.

\*\*Zadnji razpoložljivi podatek je za leto 2015.

*Prirejeno po Frece, Ivanjko, Jakopanec Levart, Ristin & Starman (2016, str. 22), Swiss Re Institute (2018), Insurance Europe (2018a), Insurance Europe (2018b) in Insurance Europe (2018c).*

V Sloveniji je bilo v letu 2016 v zavarovalnicah in pozavarovalnicah zaposlenih nekaj manj kot 6500 oseb. Delež zavarovalne premije v bruto domačem proizvodu je bil v letu 2016 za 2,3 odstotne točke nižji od povprečja v EU, kar pomeni, da je glede na podatke iz Insurance Europe Slovenija zbrala le 0,16 % premij na ravni EU (Insurance Europe, 2018a). Frece, Ivanjko, Jakopanec Levart, Ristin in Starman (2016, str. 21) pravijo, da je skupna premija premoženjskih in življenjskih zavarovanj na prebivalca več kot pol nižja, kot velja za evropsko povprečje. Po povprečni premiji na prebivalca je bil trg z vidika premoženjskih zavarovanj zelo dobro pokrit, kar pa ne velja za področje življenjskih zavarovanj, saj je premija na prebivalca tu za skoraj 5-krat nižja kot v EU.

### 2.3 Pomen in vpliv globalizacije na zavarovalništvo in na prihodnji razvoj

Razvoj tehnike, predvsem informacijske tehnologije in transporta, ki povezuje ves svet v eno ekonomsko, socialno, politično in kulturno entiteto, je glavni vzrok za nastanek globalizacije, ki ima negativne in pozitivne posledice na zavarovalništvo. Negativne posledice se kažejo v večji negotovosti ljudi in tveganjih, ki jim pretijo, medtem ko so pozitivne posledice vidne v razvoju in novih tehnikah, s pomočjo katerih se povečuje sposobnost za zavarovanje pred različnimi tveganji. Sunkovito povečevanje števila ljudi v omejenem prostoru in rast njihove potrošnje drastično prispevata k temu, da postajajo naravni viri vse redkejši (hitrejša črpanje naravnih virov in več odlaganja v naravo), hkrati pa napredna znanja skrbijo za zniževanje umrljivosti in upočasnitev rodnosti, torej podaljšujejo življenjsko dobo. Omenjene demografske spremembe ustvarjajo razne negotovosti in povečujejo potrebo po zavarovanju stanovanjskih nepremičnin. Razvoj tehnologije pomeni razne novosti v ekonomskem in finančnem delovanju ljudi, kar za seboj prinaša povečanje tveganj tako posameznikov kot tudi celotne družbe, ki se jih pogosto ne zavedajo. Izzivi globalizacije, ki se kažejo v staranju prebivalstva, večjem izkoriščanju naravnih virov iz okolja in finančna tveganja prebivalstva, zahtevajo od zavarovalništva uveljavitev novosti za zaščito pred tveganji. Večina ljudi vlogo zavarovalništva pogosto podcenjuje, vendar je zavarovalništvo pomembno predvsem z vidika opravljanja osnovne socialne in družbene funkcije, torej zaščite pred tveganji (Štiblar & Šramel, 2008, str. 31).

Rast izgube človeških življenj in zneska nastalih materialnih škod na nepremičninah so posledica povečevanja števila naravnih nesreč in katastrof, ki se dogajajo v svetu. Po podatkih Swiss Re Institute (2018), predstavljenih v tabeli 2, je bilo v letu 2017 v naravnih nesrečah in katastrofah s strani ljudi povzročenih 118 dogodkov in s tem izgubljenih 2934 človeških življenj. Zaradi naravnih katastrof je bilo skupno število žrtev 8470, od tega 7286 žrtev zaradi dogodkov povezanih z vremenom (poplave) ter 1184 žrtev zaradi potresov, katerih skupno število znaša 183. Celotna izguba zaradi nesreč, povzročenih s strani ljudi je znašala 7,43 milijarde Ameriških dolarjev (v nadaljevanju USD), medtem ko je bila celotna izguba zaradi naravnih katastrof skupaj 329,86 milijarde USD.

Tabela 2: Svetovne katastrofe v letu 2017

	Št. žrtev	Št. dogodkov	Celotna izguba*	Zavarovana izguba*
Nesreče, povzročene s strani človeka	2934	118	7,43	6,25
Naravne katastrofe	8470	183	329,86	138,06
➤ Dogodki povezani z vremenom	7286	-	317,03	136,44
➤ Potresi	1184	-	12,83	1,61

\* v milijardah USD

Prirejeno po Swiss RE Institute (2018).

Panza Frece (2011, str. 9) izpostavlja pomen pojma globalizacije in navaja: »Globalizacija, ki je posledica tehnološkega razvoja, odpira zavarovalništvu potencialno območje delovanja na svetovni ravni, kar pomeni v resnici vstop na razvijajoče se trge, kjer obstaja velik potencial rasti. Zavarovalnice sledijo obstoječim klientom, prilagajajo pa se tudi povpraševanju po kritju novih rizikov. Zunanja znaka globalizacije sta čezmejno delovanje (tujih zavarovalnic na slovenskem trgu in domačih na tujih trgih) in hkrati uvajanje novih finančnih produktov, tudi s skupnim nastopanjem zavarovalnic in bank.«

V gospodarsko-finančnem razvitem svetu pomeni globalizacija v zavarovalništvu možnost vstopa na razvijajoče se trge, kjer je ogromen potencial rasti. Zavarovalnice vidijo razloge za vstop v razvijajoče trge zaradi dvakrat hitrejše gospodarske rasti od že razvitih trgov, saj sledijo svojim uporabnikom ter preučujejo nova tveganja. Politične spremembe v EU so zavarovalništvu s prilagoditvijo zakonodaje, odpravo državnih monopolov in preprek za vstop tujih zavarovalnic na trg povečale konkurenco ter s tem na zavarovalni trg prinesle določene koristi in izzive. Koristi lahko vidimo v kapitalu, znanju in povečani učinkovitosti, ki jih na trg prinesejo tuje zavarovalnice. Tako dobi domači trg boljše storitve, izboljša svojo učinkovitost, pridobi nova znanja, izboljša kakovost nadzora nad zavarovalnicami ter pridobi finančno stabilnost. Izzive in slabosti najdemo v dolgoročnem odlivu kapitala (morebitno zanemarjanje strank in produktov s strani tujih zavarovalnic) in v skrbi pred pobegom tujih zavarovalnic na konkurenčne trge, ki škodijo domačemu (Štiblar & Šramel, 2008, str. 55–56).

V naslednjem desetletju lahko pričakujemo nekaj sprememb, ki bodo pomembno vplivale na zavarovalništvo. Mednje sodijo staranje prebivalstva z omejenimi dohodki za podporo daljšemu življenju, nenehno spreminjanje podnebja in avtomatizirani odnosi s strankami, zato si postavimo vprašanje: »Kaj omenjene spremembe pomenijo za zavarovalnice?« Lastništvo avtomobilov se bo do leta 2030 zmanjšalo za 80 % zaradi povečanja deljenja in skupne rabe avtomobilov, kar zmanjša stroške vzdrževanja in nakupa avtomobila. Avtomobili bodo postali samoupravljalne platforme, s pomočjo katerih se bodo tveganja prenesla z lastnikov na upravljavce voznih parkov. S tem se pojavi novo vprašanje, in sicer če avtomobili ne bodo več potrebovali voznikov, koga ali kaj bodo zavarovalnice zavarovale. Tudi na področju stanovanjskih nepremičnin bodo sledile določene spremembe predvsem s strani vse večje vgraditve pametnih aparatov in naprav v hiše in stanovanja, ki bodo zagotavljale podatke v realnem času in s tem natančnejšo oceno ter večje preprečevanje tveganj in izgub. Zopet si lahko postavimo vprašanje, kaj bo z zavarovanjem pametnih domov. Razvoj pametnih naprav z aplikacijami bo v prihodnosti, pri storitvah življenjskega in zdravstvenega zavarovanja, spremljal vedenje potrošnikov, kar bo za seboj prineslo več podatkov in s tem natančnejše cene zavarovalnih storitev ter uveljavitev spodbud za določeno vedenje zavarovancev (Ernst & Young, 2018).

Prihodnost zavarovalništva je zelo težko napovedati zaradi vstopa novih konkurentov na trg, razvoja novih tehnologij, avtomatizacije in inovacij. Ne glede na vse bo moralo

zavarovalništvo za svoj dolgoročni uspeh vzpostaviti nove poslovne modele, popolnoma integrirati poslovne kanale in okrepiti odnose s strankami. V prihodnosti zato lahko pričakujemo izboljšane zavarovalne storitve in produkte, ki bodo podprti z razvojem tehnologije.

### **3 PREMOŽENJSKO ZAVAROVANJE STANOVANJSKIH NEPREMIČNIN V SLOVENIJI**

V drugem poglavju magistrskega dela je opredeljena osnovna delitev zavarovanj, ki zajema premoženjska in življenjska zavarovanja. Premožensko zavarovanje delimo na zavarovanje požara in elementarnih nesreč (kritje požara in neviht, drugih naravnih dogodkov, eksplozij, jedrske energije pogrezanja tal in plazov). Škode, ki niso krite s strani zavarovanja požara in elementarnih nesreč sodijo pod druga škodna zavarovanja in krijejo premoženjsko škodo na nepremičninah zaradi toče, pozebe in drugih vzrokov (tatvine) (Pavliha & Simoniti, 2007, str. 170).

Narava pogosto pokaže svojo rušilno in uničujočo moč, zaradi katere lahko v družbi nastane določena premoženjska škoda, kar posledično vodi do poslabšanja ekonomskih možnosti za življenje. V naravi človeka je, da se poskuša pred nevarnostmi, ki mu pretijo zaščititi, vendar vse nastale škode ne more preprečiti, saj določeni dogodki ostanejo zunaj posameznikovega vpliva. V tem primeru ekonomske posledice nastalih škod uspešno odpravljamo z zavarovalništvom. Namen zavarovalnice, ki ponuja premoženjsko zavarovanje, je zagotavljanje nadomestila za škodo, nastalo pri posamezniku ali v gospodarstvu zaradi delovanja različnih naravnih sil, onesnaževanja okolja in naravnih katastrof. Zato ustrezno zavarovanje omogoča lažjo obnovo uničenega in poškodovanega premoženja (Bubnič in drugi, 2016, str. 8).

Pri premoženjskem zavarovanju stanovanjskih nepremičnin predmet zavarovanja stanovanjskih objektov predstavljajo atrijske hiše, vile, eno- ali dvostanovanjske hiše, vrstne hiše, stanovanja v etažni lastnini, stanovanjske hiše dvojčki, kmečke hiše, montažne hiše, počitniške hiše (vikendi in brunarice) in dodatni objekti (garaže in lope). Zavarovanje stanovanjskih objektov pomeni, da so zavarovani vsi deli zgradbe (temelji, kletni zidovi in vgrajene instalacije), oprema, ki predstavlja del zgradbe (centralna kurjava, klimatske naprave, hidroforji, solarne in antenske naprave, vgrajene omare) ter preostala oprema (vrtne in balkonske ograje, oporni zidovi, tlakovana dvorišča, pločniki ter vsa stekla vgrajena v objekt). Če ni v pogodbi navedeno drugače, so stekla zavarovana samo pred enakimi nevarnostmi, kot je zavarovana celotna zgradba, v kar pa ni zajet lom stekla zaradi prepaha in neprevidnosti. Tovrstno kritje dosežemo z zavarovalno pogodbo za zavarovanje steklenih površin ali v okviru zavarovanja stanovanjske opreme. Med predmet zavarovanja stanovanjskih objektov ne sodijo razni sadovnjaki in vinogradi ob zgradbah, kopenska motorna vozila (prikolice, delovni stroji), plovila na vodi, zrakoplovi vseh vrst, blago med prevozom, ribe in druge živali v vodi ter ceste in poti (Bubnič in drugi, 2016, str. 17–18).

### **3.1 Vrste premoženjskih zavarovanj**

Vrste premoženjskih zavarovanj, opredeljene s strani AZZ, so predstavljene v drugem poglavju magistrskega dela. Bijelić (1998, str. 47–48) pravi, da obstaja veliko različnih meril, po katerih lahko razvrščamo zavarovanja. V osnovi loči zavarovanja na obvezna zavarovanja, ki jih morajo pogodbene stranke skleniti po zakonu (avtomobilsko zavarovanje) in prostovoljna zavarovanja, o katerih se pogodbene stranke prosto odločajo (zavarovanje stanovanjskih hiš in opreme, avtomobilsko zavarovanje kasko). Premoženjsko zavarovanje sodi med prostovoljna zavarovanja, pri katerih gre za zavarovanje premoženja ali za zavarovanje premoženjskih interesov. Pri zavarovanju premoženjskih interesov predstavlja predmet zavarovanja abstraktna stvar, kot je zavarovanje za različne vrste odgovornosti ali obratovalni zastoj proizvodnje zaradi požara, na podlagi katerega lahko zavarovalec zaradi nastopa škodnega dogodka utрпи premoženjsko škodo. V drugo skupino sodijo zavarovanja, kjer je predmet zavarovanja določeno premoženje in se deli na:

- nepremičnine, med katere sodijo zgradbe (stanovanja in hiše, poslovni prostori), stroji, mostovi, jezovi in drugo;
- premičnine, ki zajemajo različne zaloge, pohištvo in inventar, denar in podobno.

### **3.2 Ponudniki premoženjskih zavarovanj in zavarovanje nevarnosti**

Nepremičnina za večino Slovencev predstavlja največje premoženje, vendar kljub temu se zavarovanju premoženjskih nepremičnin v Sloveniji nameni manj pozornosti kot na primer avtomobilskemu zavarovanju. Naš dom je, ne glede na to ali gre za hišo ali stanovanje, vsakodnevno izpostavljen različnim nevarnostim, kot so nevihte, požari, potresi, vlomi in poplave, če naštejemo le nekatere. Glede na ocene zavarovalnic naj bi bilo v Sloveniji okoli 35 % nepremičnin, ki niso zavarovane. Zavarovalnice zasledijo tudi veliko število zavarovanih nepremičnin z neustrezno zavarovalno vsoto, ki ni skladna z dejansko gradbeno vrednostjo nepremičnine (Kondža, 2018b). V Sloveniji je ponudba premoženjskih zavarovanj stanovanjskih nepremičnin zelo raznolika, saj na trgu trenutno deluje osem ponudnikov omenjene storitve. Zavarovalnice ponudbo svojih storitev prilagajajo glede na razmere na trgu in nevarnostim, ki izhajajo iz okolja v katerem poslujejo (Kondža, 2018a). V Sloveniji lahko svoje stanovanjske nepremičnine zavarujemo pri naslednjih zavarovalnicah:

- Adriatic Slovenica zavarovalna družba, d. d.,
- ERGO zavarovalnica,
- Generali zavarovalnica, d. d.,
- Grawe zavarovalnica, d. d.,
- Merkur zavarovalnica, d. d.,
- Wiener Städtische zavarovalnica (podružnica v Ljubljani),



- Zavarovalnica Sava, d. d.,
- Zavarovalnica Triglav, d. d.

V sklopu premoženjskih zavarovanj nam zavarovalnice ponujajo več možnosti za zavarovanje svojega premoženja, saj lahko zavarujemo nepremičnine (hišo, stanovanje, garažo in vrtno uto) ter tudi premičnine (notranjo opremo in dragocenosti v stanovanju ali hiši). S tega vidika moramo zato najprej ugotoviti, kaj želimo sploh zavarovati. Druga odločitev se pri premoženjskem zavarovanju nanaša na izbiro nevarnosti (rizikov), proti katerim želimo zavarovati svojo nepremičnino (Kondža, 2018b).

Odgovor na drugo odločitev podajajo Bubnič in drugi (2016, str. 18), ki pravijo, da lahko nevarnosti (rizike) delimo na osnovne ali temeljne ter na dodatne. Za temeljne nevarnosti med katere sodijo požar, udarec strele, eksplozija, vihar, toča, udarec motornega vozila v zgradbo, padec zrakoplova ter manifestacije in demonstracije je značilno, da se pojavljajo pogosteje in ogrožajo večino zavarovancev, zato jih zavarovalnice ponujajo v paketu. Dodatne nevarnosti zajemajo teža snega, poplave, hudournike, visoko in talno vodo, izliv vode, zemeljski plaz, odtrganje zemljišča, snežni plaz in potres. Gre za nevarnosti, ki so izbirne in ob doplačilu premije lahko zavarovalno kritje temeljnih nevarnosti razširimo v eno ali več dodatnih nevarnosti. Pri tem velja pogoj, da ima uporabnik zavarovane storitve že sklenjeno zavarovanje za temeljne nevarnosti in doplačilo premije za vsako dodatno nevarnost posebej.

Zavarovalnice ponujajo kakovostno zavarovanje za veliko različnih nevarnosti, ki jih lahko zavarovanec sklene posamično ali v paketih. Prav zaradi olajšanja dela zavarovancu pri izboru nevarnosti, za katere želi zavarovati nepremičnino, so zavarovalnice v zadnjih letih oblikovale tako imenovano paketno zavarovanje. Njihov namen je združitev različnih kritij za stanovanjske nepremičnine in premičnine (notranjo opremo). Večina zavarovalnic v Sloveniji ima tako na voljo vsaj tri različne pakete (od osnovnega do premium), ki se razlikujejo glede na nevarnosti, ki jih krijejo in so brez doplačil. Poleg enostavnosti prinašajo tudi različne ugodnosti pri premiji ter možnost pridobitve različnih popustov pri sklenitvi ostalih zavarovanj, kot so avtomobilsko in nezgodno zavarovanje, zavarovanje osebne odgovornosti in druga (Kondža, 2018b).

Določene nevarnosti, ki niso zajete v posameznih paketih (potresno zavarovanje), se lahko na željo zavarovanca ob doplačilu premije poljubno razširi. Zavarovanje nepremičnine proti potresu je na slovenskem trgu možno le v primeru, da ima zavarovanec že sklenjeno paketno zavarovanje proti osnovnim oz. temeljnim nevarnostim, kot so požar, udarec strele, eksplozija, toča in druge.

Posebnost premoženjskega zavarovanja je, da se lahko odločimo za zavarovanje na dejansko vrednost ali na novo vrednost. V praksi nekatere zavarovalnice že samodejno zavarujejo na novo vrednost. Razlika med zavarovanjem na dejansko ali na novo vrednost

je vidna predvsem, če nam na primer ob vlamu ukradejo šest let star računalnik. Pri zavarovanju, sklenjenem na dejansko vrednost, bomo od zavarovalnice dobili odškodnino v višini amortizirane vrednosti računalnika in ker je ta star že šest let pomeni, da si z izplačanim denarjem ne moremo kupiti novega. Drugače je v primeru, če imamo sklenjeno zavarovanje za novo vrednost, saj nam bo v tem primeru zavarovalnica izplačala vrednost novega računalnika. Razliko med zavarovanjem na dejansko vrednost in na novo vrednost lahko opazimo tudi pri škodi, ki nastane na stanovanjskih objektih in sicer, če nam zgori 20 let stara hiša, bomo ob zavarovanju na dejansko vrednost dobili odškodnino v višini amortizirane vrednosti hiše. V primeru zavarovanja na novo vrednost nam bo zavarovalnica izplačala znesek, ki je enak novi (gradbeni) vrednosti hiše (Kondža, 2018b). Ob izbiri zavarovanja na novo vrednost ne smemo prekršiti načela prepovedi obogatitve, zato lahko na ta način zavarujemo le stvari, katerih trenutna (dejanska) vrednost ni manjša od 60 % nove vrednosti zavarovane stvari (Šker, 2010, str. 34).

Na slikah 3, 4 in 5 so zajete nekatere nevarnosti, proti katerim lahko zavarujemo nepremičnine in ponudbe sedmih večjih zavarovalnic, ki trenutno poslujejo na slovenskem zavarovalniškem trgu ter ponujajo premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin. S kljukico so v posameznih paketih označene nevarnosti, ki so v paket že zajete in zanje ni potrebno doplačilo. Z minusom so v tabelah označene nevarnosti, ki v posamezen paket niso zajete, znak plus pa predstavlja nevarnosti, ki niso vključene v posamezen paket, vendar jih lahko uporabnik zavarovanja ob plačilu višje premije po želji doda in razširi kritje.

Zavarovalnica Adriatic Slovenica za zavarovanje nepremičnin ponuja tri pakete, in sicer Standardni, Optimalni in Nadstandardni, ravno tako Zavarovalnica Sava, ki je na podlagi bogatih preteklih izkušenj in spremljanja potreb potrošnikov v mesecu aprilu 2018 popolnoma prenovila svoje premoženjsko zavarovanje. Njihova ponudba zajema pakete Dom+, Dom premium in Dom premium+, v katerih zavarovanci lahko poljubno dodajajo nevarnosti in razširijo kritje glede na svoje potrebe. Zavarovalnica je v svojo ponudbo dodatnih nevarnosti vključila tudi nekatere novosti na slovenskem zavarovalnem trgu, in sicer zavarovanje doma proti terorizmu, zavarovanje sončnih elektrarn na strehah hiš, zavarovanje pametnih hiš, masažnih bazenov in savn ter robotskih naprav. Avstrijska zavarovalnica Wiener Städtische, ki ima svojo podružnico v Ljubljani, ponuja slovenskim zavarovancem dva paketa za zavarovanje nepremičnin Classic Plus in Premium Plus, medtem ko Zavarovalnica Generali edina ponuja štiri pakete, in sicer Osnovni, Komfortni, Ekskluzivni in Premium. Vodilna zavarovalnica v Sloveniji (Zavarovalnica Triglav) ponuja zavarovanje objekta proti številnim nevarnostim (hiše ali etaže) tri pakete, in sicer Paket A, Paket B in Paket C, ki so sklenjeni na novo vrednost nepremičnine, kar pomeni, da zavarovalnica poravna znesek, ki je enak novi vrednosti zavarovanih stvari. Na dejansko vrednost se zavarujejo le tatvine na zgradbo pritrjenih elementov ter dodatno zavarovanje za udar strele na inštalacijah zavarovane zgradbe.

Slika 3: Prikaz nevarnosti in ponudba paketnih zavarovanj posameznih zavarovalnic 1

	Adriatic Slovenica Zavarovanje nepremičnin			Zavarovalnica Sava Zavarovanje objekta (hiša, etaža)			Wiener Städtische Hiša ali etaža	
	Standardni	Optimalni	Nadstandardni	Dom+	Dom premium	Dom premium+	Classic Plus	Premium Plus
<b>Osnovne požarne nevarnosti</b>								
požar, udar strele, eksplozija, padec zrakoplova	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
stroški čiščenja in rušenja, demontaze	do 2 % ZV	do 3 % ZV	do 5 % ZV	do 2000 €	do 2000 €	✓	do 5 % ZV	do 15 % ZV
škoda na ograjah vseh vrst zaradi požara	-	-	-	-	-	-	✓	✓
udarec lastnega motornega vozila v stavbo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	do 1000 €	do 5000 €
udarec neznanega motornega vozila v stavbo	-	✓	✓	✓	✓	✓	do 1000 €	do 10000 €
udar strele na inštalacijah zavarovane zgradbe	+	+	do 3 % ZV	+	+	✓	do 5000 €	✓
vandalizem in tatvna sestavnih delov objekta	✓	✓	✓	+	do 2000 €	✓	do 500 €	do 1500 €
vzbuh iz peči in kamnov	-	-	-	-	-	-	-	do 1000 €
škoda zaradi dima in saj	-	-	-	-	-	-	-	do 5000 €
<b>Zavarovanje viharja in elementarnih nevarnosti</b>								
nevihta (vihar), toča in zled	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
teža snega	+	do 3 % ZV	do 3 % ZV	✓	✓	✓	do 5000 €	✓
poplava, visoka talna voda (vdor meteorne vode)	+	do 3 % ZV	do 3 % ZV	do 1000 €	do 1000 €	✓	5000 €/10000 €	
padajoče kamenje, skale in zemeljski plaz	+	do 3 % ZV	do 3 % ZV	+	✓	✓	+	✓
snežni plaz	+	do 3 % ZV	do 3 % ZV	+	✓	✓	-	do 2500 €
padec drevesa	+	do 3 % ZV	do 3 % ZV	+	✓	✓	do 1000 €	do 5000 €
potres	+	+	+	+	+	+	+	+
<b>Zavarovanje nevarnosti izliva vode</b>								
izliv vode zaradi poškodbe cevi	+	do 3 % ZV	do 3 % ZV	✓	✓	✓	✓	✓
izliv vode zaradi zamašitve ali zmrzali cevi	+	do 3 % ZV	do 3 % ZV	+	+	✓	✓	✓
izliv vode zaradi dotrajanosti in izrabljenosti	+	do 300 €	do 500 €	-	-	-	do 1000 €	✓
škoda na dovodnih in odvodnih ceveh	-	-	-	-	-	-	✓	✓
stroški za odpravo poškodb na ceveh	do 250 €	do 250 €	do 250 €	-	-	-	do 150 €	do 500 €
stroški selitve in nadomestnega bivanja	-	-	-	do 2000 €	do 2000 €	✓	-	-
<b>Dodatna zavarovanja/paketi</b>								
vlomna tatvna ali rop	✓	✓	✓	+	+	✓	✓	✓
zavarovanje stekla	+	do 3000 €	do 5000 €	+	+	✓	do 1000 €	do 1000 €

Povzeto po Adriatic Slovenica d.d. (2018, str. 5), Zavarovalnica Sava d.d. (2018) in Wiener Städtische Zavarovalnica (2018, str. 4).

Slika 4: Prikaz nevarnosti in ponudba paketnih zavarovanj posameznih zavarovalnic 2

	Generali				Zavarovalnica Triglav		
	Zavarovanje stanovanjskih nepremičnin				Zavarovanje objekta (hiša, etaža)		
	Osnovno	Komfortno	Ekskluzivno	Premium	Paket A	Paket B	Paket C
<b>Osnovne požarne nevarnosti</b>							
požar, udar strele, eksplozija, padec zrakovlova stroški čiščenja in rušenja, demontaže	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
škoda na ograjah vseh vrst zaradi požara	-	do 500 €	do 1500 €	do 2500 €	do 7500 €	do 10000 €	do 12000 €
udarec lastnega motornega vozila v stavbo	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
udarec neznanega motornega vozila v stavbo	-	do 1000 €	do 2500 €	✓	-	✓	✓
udar strele na instalacijah zavarovane zgradbe	+	do 1000 €	✓	✓	-	-	-
vandalizem in tatvina sestavnih delov objekta	-	-	do 500 €	do 5000 €	-	do 500 €	do 1000 €
vzbuh iz peči in kaminov	-	-	-	-	-	-	-
škoda zaradi dima in saj	-	-	-	-	-	-	-
<b>Zavarovanje viharja in elementarnih nevarnosti</b>							
nevihta (vihar), toča in žled	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
teža snega	-	✓	✓	✓	-	-	✓
poplava, visoka talna voda (vdor meteorne vode)	-	-	do 2500 €	do 2500 €	-	5000 €–10000 €	10000 €–15000 €
padajoče kamenje, skale in zemeljski plaz	-	-	do 2500 €	do 15000 €	-	-	✓
snežni plaz	-	-	do 2500 €	do 15000 €	-	✓	✓
padec drevesa	-	-	do 2500 €	do 15000 €	-	-	✓
potres	+	+	+	+	+	+	+
<b>Zavarovanje nevarnosti izliva vode</b>							
izliv vode zaradi poškodbe cevi	do 1000 €	✓	✓	✓	do 1500 €	2500 €–5000 €	7500 €
izliv vode zaradi zamazitve ali zmrzali cevi	-	✓	✓	✓	-	-	-
izliv vode zaradi dotrajanosti in izrabljenosti	-	-	do 500 €	do 1000 €	-	-	-
škoda na dovodnih in odvodnih ceveh	-	-	do 500 €	do 2500 €	-	-	-
stroški za odpravo poškodb na ceveh	-	-	-	-	-	-	-
stroški selitve in nadomestnega bivanja	-	2000 € (6mes.)	4000 € (12mes.)	6000 € (12mes.)	-	-	do 5000 €
<b>Dodatna zavarovanja/paketi</b>							
vlomna tatvina ali rop	✓	✓	✓	✓	do 2500 €	do 5000 €	do 10000 €
zavarovanje stekla	-	do 200 €	do 500 €	do 2500 €	-	do 500 €	do 1000 €

Povzeto po Generali zavarovalnica d.d. (2018, str. 2) in Zavarovalnica Triglav d.d. (2018).

Slika 5: Prikaz nevarnosti in ponudba paketnih zavarovanj posameznih zavarovalnic 3

	Grawe			Mercur zavarovalnica					
	Zavarovanje stanovanjskih hiš in etažne lastnine			Zavarovanje hiš			Zavarovanje stanovanja		
	Osnovno	Standard	Polno	Dom 1	Dom 2	Dom 3	Stan 1	Stan 2	Stan 3
<b>Osnovne požarne nevarnosti</b>									
požar, udar strele, eksplozija, padec zrakoplova	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
stroški čiščenja in rušenja, demontaze	do 3 % ZV	do 5 % ZV	do 7 % ZV	do 5 % ZV	do 5 % ZV	do 5 % ZV	do 5 % ZV	do 5 % ZV	do 5 % ZV
škoda na ograjah vseh vrst zaradi požara	do 5000 €	do 5000 €	do 5000 €	-	✓	✓	do 500 €	do 1000 €	do 2000 €
udarec lastnega motornega vozila v stavbo	-	-	do 5000 €	-	-	do 2000 €	-	-	-
udarec neznanega motornega vozila v stavbo	-	-	do 5000 €	-	-	do 2000 €	-	-	-
udar strele na inštalacijah zavarovane zgradbe	-	do 300 €	✓	-	do 2000 €	do 3000 €	-	-	-
vandalizem in tatvina sestavnih delov objekta	-	-	500 €–5000 €	-	-	do 500 €	do 500 €	do 1000 €	do 2000 €
vzbuh iz peči in kaminov, škoda zaradi dima	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Zavarovanje viharja in elementarnih nevarnosti</b>									
nevihta (vihar), toča in žled	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
leza snega	-	do 1500 €	do 5000 €	-	✓	✓	-	✓	✓
poplava, visoka talna voda (vdor meteorne vode)	-	do 1500 €	do 5000 €	-	-	do 3000 €	-	-	do 3000 €
padajoče kamenje, skale in zemeljski plaz	-	-	-	-	20 % ZV	✓	-	20 % ZV	✓
snežni plaz	-	do 1500 €	do 5000 €	-	do 1800 €	do 1800 €	-	-	-
padec drevesa	-	-	-	✓	✓	✓	-	-	-
potres	+	+	+	+	+	+	+	+	+
<b>Zavarovanje nevarnosti izliva vode</b>									
izliv vode zaradi poškodbe cevi	✓	✓	✓	-	do 1000 €	✓	✓	✓	✓
izliv vode zaradi zamašitve ali zmrzali cevi	-	✓	✓	-	do 1000 €	✓	-	✓	✓
izliv vode zaradi dotrajanoosti in izrabljenosti	-	-	✓	-	-	do 1000 €	-	✓	✓
škoda na dovodnih in odvodnih ceveh	-	-	-	-	-	✓	-	-	-
stroški za odpravo poškodb na ceveh	-	✓	✓	-	-	✓	-	✓	✓
stroški selitve in nadomestnega bivanja	✓	✓	✓		do 6 mesecev			do 6 mesecev	
<b>Dodatna zavarovanja/paketi</b>									
vlomna tatvina ali rop	+	+	✓	+	+	+	✓	✓	✓
zavarovanje stekla	+	+	+	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Povzeto po Grawe zavarovalnica d.d. (2018, str. 4) in Mercur zavarovalnica d.d. (2018, str. 1–2).

Zavarovalnica Grawe za zavarovanje stanovanjskih hiš in etažne lastnine ponuja Osnovni, Standardni in Polni paket, medtem ko Merkur zavarovalnica za zavarovanje hiš ponuja pakete Dom 1, Dom 2, Dom 3 in za stanovanja Stan 1, Stan 2 in Stan 3, kar je razvidno iz slike 5. Omeniti moram, da se lahko zneski zavarovanj za dodatne nevarnosti, kot so zavarovanje viharja in elementarnih nesreč ter zavarovanja nevarnosti izliva vode v nekaterih zavarovalnicah v skladu z željo zavarovanca ob plačilu dodatne premije tudi prilagodijo in povečajo.

Glede na posebnosti zavarovalnic je primerjava med posameznimi paketi težavna. Ugotovimo lahko, da so določene nevarnosti, kot je zavarovanje proti potresu, izključene iz paketov pri vseh sedmih zavarovalnicah predstavljenih na zgornjih slikah. Kljub temu pa jih lahko ob doplačilu premije poljubno dodamo. Višina premije pri takšnih nevarnostih je odvisna predvsem od starosti ter lokacije nepremičnine, zato se velikokrat zgodi, da nam zavarovalnica ne želi zavarovati nepremičnine proti poplavam ali od nas zahteva plačilo višje premije, če nepremičnina stoji na območju pogostejših poplav. Zato je ključno, da preden sklenemo zavarovalno pogodbo dobro preverimo posamezne pakete in nevarnosti, proti katerim lahko zavarujemo svoje nepremičnine. Poleg natančne primerjave med posameznimi paketi je dobro, da preverimo višino zavarovalne vsote, ki mora biti dovolj visoka. Preveriti moramo tudi, ali gre za zavarovanje na dejansko ali na novo vrednost. Vsekakor je zaradi različnih ugodnosti dobro, da imamo premoženjska zavarovanja sklenjena pri isti zavarovalnici (Kondža, 2018b).

V primeru nastanka škodnega dogodka je glede na mnenje zavarovalnic ključno, da poskušamo varno preprečiti nadaljnjo škodo in zavarovalnici preko interneta, zavarovalnega zastopnika, po telefonu ali osebno na škodnem centru, prijaviti škodni dogodek takoj, ko zanj izvemo. Zaradi možnosti zlorab ima zavarovalnica pravico do udeležbe pri ugotavljanju vzrokov za nastanek škodnega dogodka (Kondža, 2018b).

V nekaterih primerih lahko zavarovalnica zavrne izplačilo odškodnine, če je na primer požar posledica vojne, terorizma ali potresa, če nimamo sklenjenega potresnega zavarovanja. Prav tako zavarovalnica ne izplača odškodnine, če je škoda nastala zaradi ogrevanja ali padca stvari v ognjišče. Za uveljavitev odškodnine mora nastati požar. Podobno velja za ravnanje v primeru vremenskih in naravnih katastrof. Ob tem velja poudariti, da je človeško življenje najpomembnejše, šele kasneje se poizkuša preprečiti nadaljnjo škodo in obvesti zavarovalnico. Pozorni moramo biti na vrsto vremenske nevarnosti, ki nas ogroža, saj vihar in toča sodita med osnovne oziroma temeljne nevarnosti v paketih premoženjskih zavarovanj, medtem ko je za naravne katastrofe, kot sta poplava in potres, potrebno skleniti dodatno zavarovanje. Višina odškodnine je tudi pri vremenskih nevarnostih in naravnih katastrofah odvisna od tega, ali smo nepremičnino zavarovali na dejansko ali na novo vrednost. Omeniti moramo tudi, da ima zavarovalnica, v skladu s presojo strokovnjakov, ki delujejo na tem področju, vso pravico, da odkloni sklenitev zavarovanja, če na primer nepremičnine stojijo na poplavnem območju in na pobočju, kjer so pogosti zemeljski plazovi (Kondža, 2018a).

Tako kot vse države se tudi Slovenija na dnevni ravni sooča z velikim številom poplav, potresov, požarov in drugimi naravnimi nesrečami ter katastrofami, ki ogrožajo stanovanjske nepremičnine. S tega vidika je Slovenija kot zavarovalniški trg zanimiva predvsem za tuje zavarovalnice in pozavarovalnice. Po podatkih OECD (2003, str. 69) je finančno breme naravnih nesreč in katastrof izredno veliko, zato je zavarovalna in pozavarovalna industrija zmožna obvladati pretežni del finančnega bremena le ob ustreznem pravnem in regulatornem okvirju. V zvezi s tveganji pri naravnih katastrofah in nesrečah se zavarovalnice soočajo z nekaterimi težkimi izzivi, saj je zavarovalna zmogljivost za tveganje večji naravnih katastrof še vedno precej omejena, predvsem zaradi neusklajenosti med velikostjo letnih premij in velikostjo pričakovanih letnih izgub zaradi naravnih nesreč in katastrof.

*Tabela 3: Pregled števila potresov javljenih v regijske centre za obveščanje v letu 2018*

<b>Kraj potresa</b>	<b>Datum in čas potresa</b>	<b>Magnituda</b>	<b>Intenziteta</b>	<b>Smer</b>
Kobarid	17.1.2018, 11:22:00	3,3	5	Severozahod
Iirska Bistrica	18.1.2018, 6:56:00	1,7	3	Jug
Metlika	29.1.2018, 1:09:00	2,3	4	Jugovzhod
Bovec	15.2.2018, 9:27:00	2,1	4	Zahod
Vodice	25.2.2018, 10:32:00	1,8	4	Sever
Metlika	27.2.2018, 20:03:00	2,2	4	Jugovzhod
Podčetrtek	3.3.2018, 5:54:00	1,9	4	Vzhod
Zagorje ob Savi	4.3.2018, 19:05:00	1,8	4	Vzhod
Polhov Gradec	28.3.2018, 13:20:00	2,4	4	Zahod
Podsabotin	31.3.2018, 8:32:00	2,0	3	Zahod
Cerklje ob Krki	16.4.2018, 6:14:00	1,7	4	Vzhod
Trbovlje	24.4.2018, 18:38:00	0,8	4	Vzhod
Kočevska reka	27.4.2018, 22:00:00	2,8	4	Jug
Ribnica	29.4.2018, 18:22:00	1,3	3	Jugovzhod
Šentvid pri Stični	2.5.2018, 21:16:00	0,5	3	Jugovzhod
Solčava	5.5.2018, 5:55:00	2,3	4	Sever
Bizeljsko	11.6.2018, 19:11:00	2,5	4	Vzhod
Vodice	12.6.2018, 8:06:00	1,0	2	Sever
Metlika	14.6.2018, 14:23:00	3,1	4	Jugovzhod
Tolmin	27.6.2018, 0:39:00	1,4	3	Zahod
Metlika	17.7.2018, 8:46:00	1,2	3	Jugovzhod
Radeče	22.7.2018, 23:36:00	1,8	3	Vzhod
Borovnica	23.7.2018, 8:22:00	2,2	4	Jugozahod
Radeče	17.8.2018, 17:07:00	2,5	4	Vzhod
Godovič	14.10.2018, 22:41:00	1,0	3	Zahod

*Vir: Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje (2018a).*

Tabela 3 prikazuje pregled krajev potresov, magnitude in intenzitete potresov v Sloveniji od 1. 1. 2018 do 14. 10. 2018. Do 14. 10. 2018 je bilo po podatkih Uprave RS za zaščito in reševanje v Sloveniji čutiti 25 potresov.

Iz tabele 4, ki predstavlja požare na stanovanjskih stavbah od 1. 1. 2018–14. 10. 2018, je razvidno, da je bilo 886 povzročenih požarov, od tega 137 zaradi malomarnosti kot posledica različnih dejavnosti, 16 požarov je bilo povzročenih namerno, 4 zaradi otroške igre, 16 zaradi osebe, ki je zaspala, 27 zaradi naravnih pojavov, kot so nevihte s strelami, 345 požarov zaradi neznanih vzrokov in 231 zaradi drugih vzrokov (Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje, 2018b).

*Tabela 4: Pregled števila požarov na stanovanjskih stavbah*

Požari na stanovanjskih stavbah glede na leto	Število požarov	Stroški intervencij v €
2015	1277	404.143
2016	1401	365.682
2017	1550	470.734
1. 1. 2018–14. 10. 2018	886	204.756

*Vir: Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje (2018b).*

Z uporabo Henrichovega trikotnika za opredelitev značilnosti škod lahko ugotovimo, da se katastrofalni dogodki, kot so potresi, pojavljajo redkeje, vendar imajo visoko intenzivnost in lahko povzročijo večjo škodo na nepremičninah, v primerjavi s požari, vlomi in drugimi škodnimi dogodki, ki se pojavljajo pogosteje.

### **3.3 Zavarovalna pogodba**

Zavarovalna pogodba je pogodba, s katero se uporabnik zavarovanja zaveže, da bo plačal premijo, zavarovalnica pa mu bo v primeru nastopa škodnega dogodka plačala odškodnino. Večina avtorjev zavarovalno pogodbo uvršča med tvegane pogodbe, saj je obveznost ene stranke določena in znana (uporabnik zavarovanja plača premijo), obveznost druge stranke (zavarovalnice) ni znana in je odvisna od nastanka škodnega dogodka (Pavliha & Simoniti, 2007, str. 154–155).

Podobna opredelitev zavarovalne pogodbe je zapisana v Obligacijskem zakoniku (OZ-UPB1), Ur. l. RS št. 97/2007, ki v 921. členu navaja: »Z zavarovalno pogodbo se zavarovanec zavezuje, da bo zavarovalnici plačal zavarovalno premijo ali prispevek, zavarovalnica pa se zavezuje, da bo, če se zgodi dogodek, ki pomeni zavarovalni primer, izplačala zavarovancu ali nekemu tretjemu zavarovalnino ali odškodnino ali storila kaj drugega.«

Za sklenitev zavarovalne pogodbe velja podpis zavarovalne police z obeh strani (zavarovalnica in zavarovanec), torej lahko rečemo, da izrazita »pravo voljo«, ki jo ima lahko le poslovno sposobna fizična oseba. Zavarovalna pogodba je praviloma sklenjena v pisni obliki, vendar Obligacijski zakonik pozna nekatere izjeme kot so obvezno



zavarovanje potnikov v javnem prevozu, saj z nakupom vozovnice sklenemo zavarovalno pogodbo (Panza Frece, 2011, str. 31).

Kot pri vsakem pravnem razmerju je tudi zavarovalno razmerje sestavljeno iz dveh strani, pri čemer je lahko na vsaki strani udeleženi po več oseb. V zavarovalnem razmerju nastopata vedno vsaj dve pogodbeni stranki, in sicer zavarovatelj in zavarovalec, kar velja za vsa zavarovanja (zavarovanje premoženja, premoženjsko zavarovanje in osebna zavarovanja), medtem ko pri osebnih zavarovanjih nastopata tudi zavarovanec in upravičenec (Flis, 1999, str. 114).

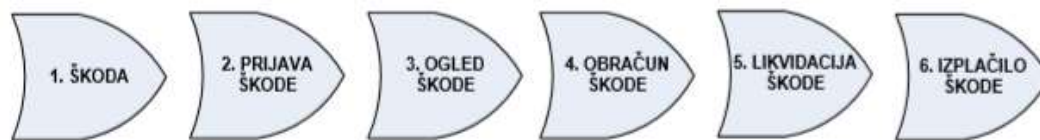
Vsaka zavarovalna pogodba mora vsebovati zavarovalno polico, zavarovalne pogoje in premijski cenik. V nasprotnem primeru je neveljavna. Zavarovalna polica predstavlja dokaz o sklenjeni zavarovalni pogodbi in zajema podatke za sklenitev zavarovanja (pogodbene stranke, zavarovano stvar, nevarnost, trajanje zavarovalne pogodbe in dobo kritja, višino premije, dan izdaje police ter podpis strank). Zavarovalni pogoji v zavarovalni pogodbi predstavljajo pisna pravila, katerih namen je ureditev pravic in obveznosti s strani udeležencev. Poznamo več zavarovalnih pogojev: (1) splošne pogoje, ki opredeljujejo zavarovalno vrsto/skupino, (2) posebne pogoje za opredelitev odstopanja od splošnih pogojev, (3) dodatne zavarovalne pogoje za dodatne nevarnosti ter (4) klavzule za prevoz blaga. Vsaka zavarovalnica ima premijski cenik s premijskimi stopnjami in navodili, na podlagi katerih zavarovalnica vključno z oceno velikosti tveganja, določi višino premije (Panza Frece, 2011, str. 31–36).

Kot navajajo Frece, Ivanjko, Jakopanec Levart, Ristin in Starman (2016, str. 111), lahko zavarovalna pogodba na eni strani preneha neodvisno od volje strank, in sicer zaradi poteka časa, če je bila sklenjena za določen čas, zaradi uničenja stvari zaradi dogodka, ki ni naveden v zavarovalni polici ter zaradi uvedbe stečaja pogodbene stranke. V naslednjih primerih lahko zavarovalna pogodba preneha zaradi voljnega ravnanja pogodbenih strank:

- Če v pogodbi ni drugače navedeno, sme vsaka stranka odstopiti od pogodbe z dnem zapadlosti premije, le da mora o tem pisno obvestiti drugo stranko najmanj tri mesece pred zapadlostjo premije (ne velja za življenjska in zdravstvena zavarovanja). Pri zavarovanjih sklenjenih za več kot tri leta je odpovedni rok šest mesecev (946. člen OZ-UPB1).
- S tožbo lahko zavarovalnica razdre zavarovalno pogodbo v primeru, da je uporabnik zavarovanja namenoma neresnično prijavil ali zamolčal pomembne okoliščine, ki vplivajo na voljo zavarovalnice, da sklene zavarovalno pogodbo (932. člen OZ-UPB1).
- Pogodba lahko preneha veljati po zakonu, ko pri premoženjskem zavarovanju pride do povečanje nevarnosti, vendar se pogodbeni stranki ne uspeta dogovoriti za novo pogodbo z višjo premijo (938. člen OZ-UPB1).
- Ko potrošnik pri pogodbah, ki so sklenjene na daljavo, odstopi od pogodbe.

Kakovost sklenjene zavarovalne pogodbe med zavarovalnico in zavarovalcem se kaže v nastanku zavarovalnega primera, ki zajema šest faz (slika 6), in sicer nastanek škode, prijavo škode, ogled in oceno škode, obračun, likvidacijo ter izplačilo škode. Določen škodni dogodek, ki nastane na nepremičnini, pomeni začetek zavarovalnega primera. V okviru premoženjskih zavarovanj škoda zavarovancu pomeni predvsem zmanjšanje premoženja in izgubo dobička, zato je naloga zavarovalnice, da mu v skladu z zavarovalno pogodbo povrne stroške popravila premoženja. Temu sledita prijava škode zavarovalnici ter ogled in ocena, kjer se zavarovalnica osredotoči predvsem na vzroke in obseg nastale škode. Obračun škode temelji na načelu vzpostavitve prvotnega stanja premoženja, kar pomeni, da zavarovalnica želi ugotoviti, koliko sredstev je potrebnih, da se premoženje vrne v stanje pred nastankom škodnega dogodka. Naslednja faza je likvidacija, ki zajema pregled veljavnosti zavarovalne pogodbe, čas in vzrok nastale škode, ali je škoda krita z zavarovalno pogodbo ter ostala opravila, da lahko zavarovalnica v roku, navedenem v zavarovalni pogodbi, izplača odškodnino zavarovancu (Šker, 2010, str. 66–71).

*Slika 6: Zavarovalni primer*



*Vir: Šker (2010, str. 66).*

### **3.4 Trženje zavarovalnih storitev**

Zavarovalnice pri trženju svojih storitev uporabljajo širok spekter prodajnih poti, ki jih lahko delimo na tradicionalne in sodobne prodajne poti. Med tradicionalne tržne poti se uvrščata zavarovalni zastopnik in zavarovanje v poslovalnici zavarovalnice, medtem ko sodobne prodajne temeljijo na novi tehnologiji (Nekrep, 2014, str. 103).

Silovit tehnološki napredek, ki smo mu bili priča v zadnjih dveh desetletjih, je dodobra spremenil način dostopanja do vsakodnevnih informacij. Z razvojem nove tehnologije, predvsem novih mobilnih naprav in interneta, se je konkretno spremenil način komunikacije med zavarovalnico in zavarovancem in s tem uveljavitev sodobnih prodajnih poti, ki zajemajo trženje preko interneta, mobilnih naprav (aplikacije), družabnih omrežij, elektronske pošte in klicnega centra. Digitalna transformacija s tehnološkim napredkom in globalizacija sta korenito spremenili ekonomsko podobo sveta (Pilič & Agafonova, 2017, str. 11–12).

V Sloveniji za trženje zavarovanja prevladujejo tradicionalne poti preko lastnih in zunanjih zavarovalnih zastopnikov, ki zavarovalnicam prinesejo kar dve tretjini zavarovalne premije. Podobno velja za prijavo škode, ki večinoma temelji na osebem stiku. Na

podlagi statističnih podatkov zavarovalnic (tabela 5 in 6), ki poslujejo na slovenskem zavarovalniškem trgu, je razvidno, da so zavarovalni zastopniki – notranji in zunanji na področju premoženjskih zavarovanj v letu 2016 in 2017 ustvarili približno 65 % celotne premije zavarovalnice. Notranji zaposleni so v lanskem letu ustvarili okoli 25 % zavarovanj, od tega 22,38 % v poslovalnicah in 2 % preko interneta ali telefona, vendar njihov skupni delež v primerjavi z letom 2016 upada. Zavarovalni posredniki ustvarijo okoli 9 % premoženjskih zavarovanj, medtem ko si banke in drugi načini skupaj delijo zasluge za približno 2 % sklenjenih zavarovanj (Nekrep, 2018, str. 9–10). Tabela 5 in tabela 6 prikazujeta delež premije različnih prodajnih poti za premoženjsko in življenjsko zavarovanje v letih 2016 in 2017.

*Tabela 5: Delež premije prodajnih poti notranjih zaposlenih, zastopnikov, posrednikov, bank in drugih v letu 2016 (v %)*

	Notranji zaposleni		Zastopniki	Posredniki	Banke	Drugo	Skupaj v %
	Poslovalnica	Telefon, internet	Interni in zunanji				
<b>Premoženjsko</b>	24,12	0,84	65,89	6,41	1,02	1,72	100
Zavarovanje požara in elementarnih nesreč	5,79	0,05	76,21	16,80	1,12	0,03	100
Drugo škodno zavarovanje	4,59	0,15	74,74	19,40	1,10	0,02	100
<b>Življenjsko</b>	13,81	0,33	72,24	0,17	13,45	0,00	100

*Vir: Nekrep (2018, str. 10–11), Slovensko zavarovalno združenje 2017.*

*Tabela 6: Delež premije prodajnih poti notranjih zaposlenih, zastopnikov, posrednikov, bank in drugih v letu 2017 (v %)*

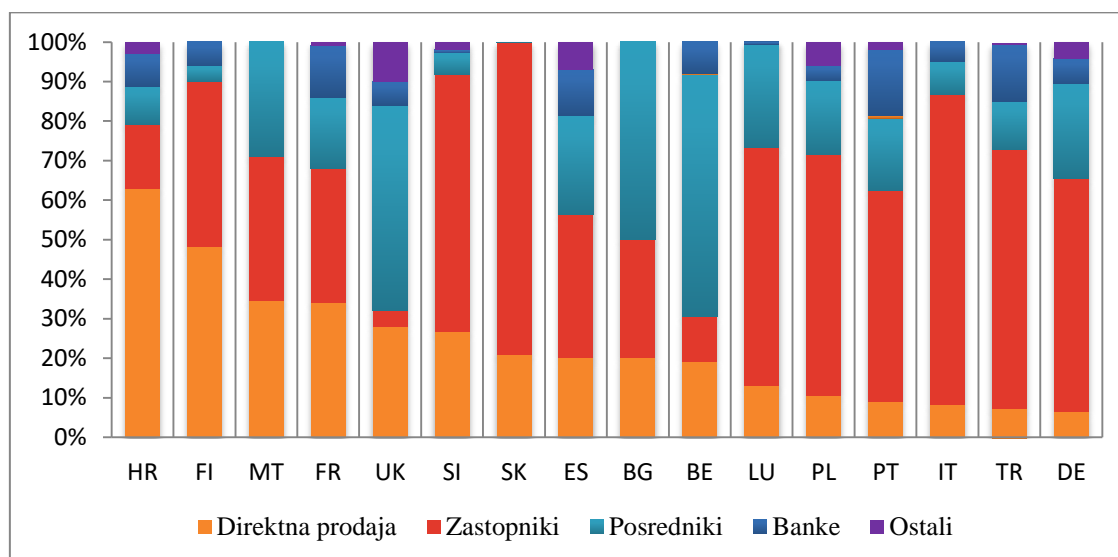
	Notranji zaposleni		Zastopniki	Posredniki	Banke	Drugo	Skupaj v %
	Poslovalnica	Telefon, internet	Interni in zunanji				
<b>Premoženjsko</b>	22,38	1,89	64,61	9,14	1,25	0,73	100
Zavarovanje požara in elementarnih nesreč	4,65	0,11	72,65	21,22	1,33	0,04	100
Drugo škodno zavarovanje	3,16	0,25	64,01	30,74	1,82	0,02	100
<b>Življenjsko</b>	8,71	0,18	71,65	0,20	14,66	4,60	100

*Vir: Nekrep (2018, str. 10–11), Slovensko zavarovalno združenje 2018.*

Premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin sodi v okvir zavarovanja požara in elementarnih nesreč, kot so požar, eksplozija, nevihte, pogrezanje in drsenje tal ter drugo

škodno zavarovanje, ki zajema nevarnosti, kot so toča, pozeba in tatvina. Iz zgornjih tabel je razvidno, da so zavarovalni zastopniki na tem področju v lanskem letu ustvarili okoli 70 % premij, medtem ko so notranji zaposleni v poslovalnicah in preko interneta ter telefona ustvarili malo manj kot 5 %.

*Slika 7: Deleži zavarovalne premije premoženjskih zavarovanj po prodajnih poteh v EU leta 2015*



*Vir: Insurance Europe (2018d).*

Iz slike 7 je razvidno, da so deleži zavarovalne premije premoženjskih zavarovanj po prodajnih poteh v EU med seboj precej različni, predvsem zaradi kulturnih razlik med posameznimi državami ter nakupovalnih navad glede na digitalno pismenost prebivalcev držav. Na velikih in majhnih trgih je bilo največ premoženjskih zavarovanj v letu 2015 sklenjenih preko zavarovalnih zastopnikov, ki so prevladovali v Italiji in Slovaški (79 %), Turčiji (66 %), Sloveniji (65 %), Poljski (61 %), Nemčiji (59 %) in Portugalski (54 %). Z največ sklenjenimi prodajami premoženjskih zavarovanj s strani direktne prodaje v poslovalnicah je v letu 2015 prevladovala Hrvaška (63 %), sledita Finska (48 %) in Malta (34 %).

V preteklosti je komunikacija med zavarovalnico in uporabnikom zavarovalne storitve potekala preko zavarovalnih zastopnikov. Razvoj tehnologije je zavarovancem omogočil uporabo različnih kanalov (tradicionalnih in sodobnih) pri nakupovalnem procesu, komuniciranju in iskanju informacij o želenem zavarovanju (Swiss Re, 2014, str. 5). Za digitalizacijo na svetovni ravni lahko trdimo, da je nezadržna in neizogibna skupna prihodnost, ki počasi vstopa tudi na slovenski zavarovalniški trg. Slovenci smo v primerjavi s prebivalci drugih evropskih držav še vedno slabše digitalno pismeni. Zavarovalnice se pri tem soočajo z različnimi izzivi s strani kompleksnosti produktov, zakonskimi omejitvami s strani države ter z uvajanjem novih prodajnih poti, medtem ko

stremijo k posodabljanju in preoblikovanju tradicionalnih. Kljub digitalizaciji prodajnih poti, tradicionalne prodajne poti na čelu z zavarovalnimi zastopniki in direktno prodajo v Sloveniji, predvsem zaradi starejših uporabnikov zavarovanj in kompleksnosti samih zavarovanj, še vedno ostajajo na prvem mestu, zato jih zavarovalnice tudi v prihodnjih letih ne smejo zanemariti. Ko govorimo o digitalizaciji prodajnih poti v zavarovalništvu ne smemo pozabiti na različne generacije, ki bodo v naslednjih letih vstopile na trg delovne sile in njihove značilnosti (Hari, 2017, str. 45–46).

Poleg ekonomske podobe sveta se spreminja tudi demografska slika sveta. Na podlagi opravljene raziskave, milenijci (rojeni med leti 1980 in 1995), ki so tako rekoč odražali skupaj z digitalno tehnologijo, so v letu 2011 zajemali približno 25 % delovne sile in bodo do leta 2020 predstavljali približno polovico globalne delovne sile na trgu (PricewaterhouseCoopers, 2011, str. 6). Sledi jim generacija Z (iGeneracija), ki zajema posameznike rojene po letu 1995 in bo v naslednjem letu predstavljala več kot 20 % vse delovne sile na trgu (Adecco H.R. kadrovske svetovanje d.o.o., 2016, str. 2). Za obe prihajajoči generaciji na trg delovne sile je značilno druženje s prijatelji preko družabnih omrežij ter želja po hitri dostopnosti informacij preko interneta (Pilič & Agafonova, 2017, str. 12). Za zavarovalnice je zato ključno, da vzpostavijo ravnovesje med tradicionalnimi in sodobnimi prodajnimi potmi in s tem prilagodijo načine ponujanja zavarovanja prihajajočim generacijam.

Vodilne zavarovalnice v Sloveniji trenutno ponujajo določene zavarovalne produkte, podprte z informacijsko tehnologijo, kar pomeni, da lahko uporabniki zavarovanje in dodatna kritja v celoti sklenejo preko interneta. Gre za produkte, pri katerih je riziko mogoče zelo preprosto oceniti, kot so na primer nezgodno, avtomobilsko, turistično, življenjsko zavarovanje, prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje, zavarovanje športnih aktivnosti in ostala, pri katerih ni potrebno dodatno analiziranje informacij (Nekrep, 2018, str. 11). Premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin ni mogoče skleniti preko interneta, predvsem zaradi svoje kompleksnosti.

## **4 EMPIRIČNA RAZISKAVA O PREMOŽENJSKEM ZAVAROVANJU STANOVANJSKIH NEPREMIČNIN V SLOVENIJI**

### **4.1 Namen, cilji in hipoteze raziskave**

Namen raziskave je raziskati zavedanje prebivalcev Slovenije glede različnih tveganj, ki ogrožajo stanovanjske nepremičnine in s tem, ali svoje nepremičnine proti nevarnostim ustrezno zavarujejo in si tako povečajo občutek varnosti. Poleg omenjenega želim raziskati, na kakšen način se v Sloveniji najpogosteje sklepa ali podaljšuje premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin.

Cilji raziskave so:

- ugotoviti, v kolikšni meri imajo Slovenci sklenjeno premoženjsko zavarovanje nepremičnin;
- poiskati prevladujoči način sklepanja in podaljševanja premoženjskega zavarovanja;
- raziskati ali zadovoljstvo z urejenostjo zavarovanja vpliva na občutek varnosti;
- na podlagi strukturiranih intervjujev v izbranih zavarovalnicah pridobiti mnenje o omenjeni problematiki.

Osnovo za raziskovanje predstavljajo spodnje tri hipoteze, ki jih želim v nadaljevanju raziskovalnega dela preveriti:

- H1: Večina Slovencev ima sklenjeno premoženjsko zavarovanje za vsaj eno izmed nevarnosti, ki ogrožajo nepremičnine.
- H2: Prevladujoči način sklepanja zavarovanj je preko zavarovalnih zastopnikov.
- H3: Občutek varnosti je večji pri tistih, ki so bolj zadovoljni z urejenostjo premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin.

## **4.2 Metodologija kvantitativne raziskave**

Podatke za raziskavo sem pridobila s pomočjo anketnega vprašalnika v obliki spletne ankete. Raziskava je bila izvedena med 16. 7. 2018 in 24. 7. 2018. K sodelovanju v raziskavi sem povabila sodelavce, znance in sorodnike iz različnih krajev v Sloveniji in jim preko elektronske pošte posredovala povezavo do spletne ankete. Sodelovanje v anketi je bilo omejeno na polnoletne naključno izbrane posameznike s stalnim prebivališčem v Sloveniji, ki živijo v lastniški/najeti stanovanjski hiši ali stanovanju. Anketa je bila tako poslana na 150 različnih spletnih naslovov s ciljem, da bi pridobila vsaj 100 popolnoma rešenih vprašalnikov iz celotne Slovenije. Z uporabljenim načinom pridobivanja podatkov sem v raziskavi razpolagala s priložnostnim vzorcem.

Vprašalnik je bil izdelan izključno za raziskavo v magistrskem delu in je bil sestavljen iz štirih delov. V prvem delu sem s pomočjo vprašanj Q1 in Q2 želela preveriti, ali so posamezniki do sedaj že imeli urejeno premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin in kakšno je trenutno stanje njihovega premoženjskega zavarovanja. V tem delu sem s pomočjo vprašanj Q11 in Q12 želela pridobiti informacije o vrsti in lokaciji (tip naselja) nepremičnin. V drugem delu me je z vprašanji Q3 in Q4 zanimalo ali posamezniki, ki imajo sklenjeno premoženjsko zavarovanje nepremičnin svojo hišo/stanovanje, raje zavarujejo v paketih ali posamično ter ali imajo svojo nepremičnino zavarovano tudi proti potresu. V tem sklopu sem z vprašanji Q5, Q6 in Q7 želela preveriti posameznikovo strinjanje s trditvijo, da je pri nakupu premoženjskega zavarovanja pomembno, katere nevarnosti so vključene v posamezen paket, kakšna je njihova ocena urejenosti

premoženjskega zavarovanja nepremičnin v Sloveniji ter kakšno stopnjo varnosti občutijo ob sklenitvi zavarovalne pogodbe.

V tretjem delu vprašalnika sem z vprašanji Q8 in Q9 želela raziskati, kakšne načine posamezniki uporabljajo za iskanje informacij o premoženjskem zavarovanju in kako so nazadnje sklenili oziroma podaljšali premoženjsko zavarovanje nepremičnin. Pri vprašanju Q10 me je zanimalo, ali so uporabniki premoženjskih zavarovanj zaradi nastanka škodnega dogodka že kdaj prijavili škodo.

Zadnji del vprašalnika je zajemal socialno-demografska vprašanja o spolu, starosti, izobrazbi in zaposlitvenem statusu. S pomočjo anketnega vprašalnika sem želela pridobiti dovolj kakovostne podatke za kvantitativno obdelavo in testiranje hipotez.

### **4.3 Rezultati kvantitativne raziskave**

Podatki za raziskavo so bili pridobljeni s pomočjo spletnega vprašalnika, izdelanega z odprtokodno aplikacijo »Ika«, ki omogoča storitve spletnega anketiranja. Izbranim polnoletnim posameznikom s stalnim prebivališčem v Sloveniji, ki živijo v lastniški/najeti hiši ali stanovanju, je bila po elektronski pošti poslana povezava do spletne ankete. Vseh, ki so se na poslano povezavo do spletne ankete odzvali in nanjo kliknili, je bilo 142, vendar je v celoti anketo izpolnilo 110 posameznikov. Spodnji rezultati so bili izdelani s programom SPSS za Windows verzija 22 ter grafično oblikovani s pomočjo programa Microsoft Excel.

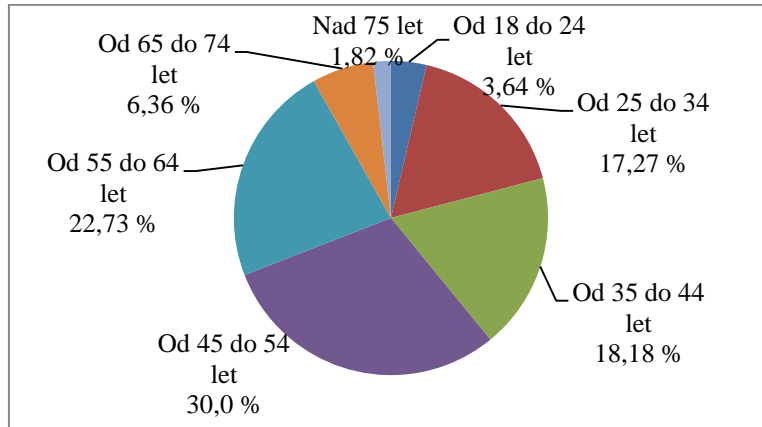
Rezultati kvantitativne raziskave so razdeljeni na štiri dele. V prvem delu so predstavljeni rezultati demografskih podatkov o spolu, starosti, izobrazbi in zaposlitvenem statusu, ki so bili pridobljeni v zadnjem sklopu anketnega vprašalnika. Drugi del se nanaša na vrsto in tip naselja nepremičnine ter na sklenitev zavarovanja, kjer sem želela ugotoviti ali imajo anketirani urejeno premoženjsko zavarovanje nepremičnin. Rezultati v tretjem delu se nanašajo na bolj specifična vprašanja o premoženjskem zavarovanju stanovanjskih nepremičnin, v četrtem pa so prikazani rezultati glede na način sklepanja in podaljševanja zavarovanja. Vsi rezultati so prikazani s pomočjo opisne statistike v obliki % in povprečnih vrednosti ter so ustrezno prikazani v obliki tabel in slik.

#### **4.3.1 Demografska struktura**

Demografska struktura zajema podatke o spolu, starosti, izobrazbi in zaposlitvenem statusu anketiranih. Med vsemi anketiranimi osebami (N = 110) je 47,27 % oseb moškega spola in 52,73 % ženskega spola. Na podlagi slike 8, ki prikazuje starost anketiranih, lahko ugotovimo, da številčno najbolj prevladujeta dve starostni skupini, in sicer od 45 do 54 let s 30,0 % in od 55 do 64 let z 22,73 %, sledita skupini od 35 do 44 let z 18,18 % in od 25

do 34 let z 17,27 %. Med najmanj zastopane skupine sodijo starostne skupine od 65 do 74 let s 6,36 %, od 18 do 24 let s 3,64 % ter nad 75 let s 1,82 %.

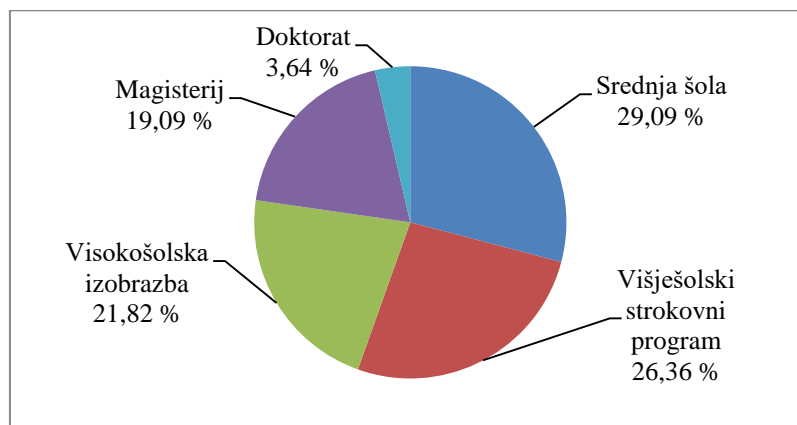
Slika 8: Starostna struktura anketiranih (v %)



Vir: lastno delo.

Iz slike 9, ki prikazuje izobrazbeno strukturo, lahko razberemo, da ima največ anketiranih (29,09 %) srednješolsko izobrazbo, sledijo anketirani z dokončanimi višješolskimi strokovnimi programi (26,36 %) ter anketirani z opravljeno visokošolsko izobrazbo (21,82 %). 19,09 % anketiranih ima končan magisterij, medtem ko so najmanj zastopani anketirani z doktoratom s 3,64 %. V anketi ni bilo vključenega nobenega anketiranega z osnovnošolsko izobrazbo.

Slika 9: Izobrazbena struktura anketiranih (v %)

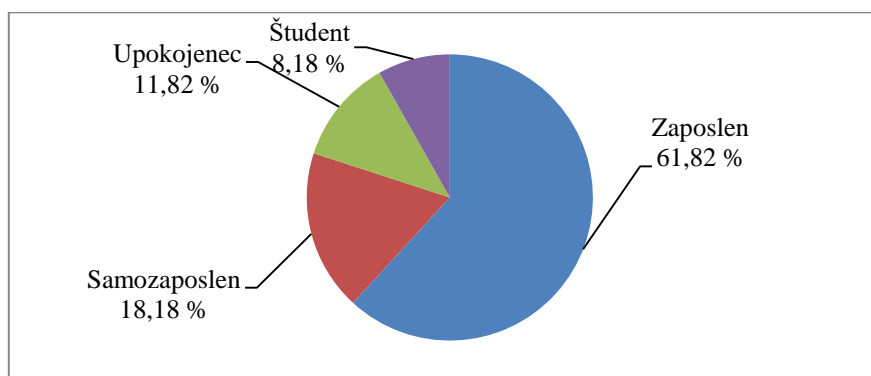


Vir: lastno delo.

Slika 10 prikazuje zaposlitveno strukturo anketiranih. Več kot polovica anketiranih (61,82 %) je zaposlenih, sledijo anketirani (18,18 %), ki so samozaposleni. 11,82 % anketiranih predstavlja upokoјence, preostali (8,18 %) pa so študenti.



Slika 10: Zaposlitvena struktura anketiranih (v %)



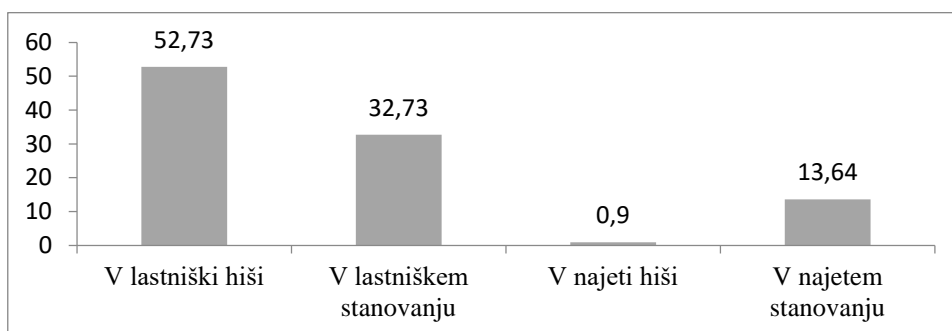
Vir: lastno delo.

#### 4.3.2 Nepremičnine in urejenost premoženjskega zavarovanja

Z vprašanji Q11 in Q12 sem v prvem delu vprašalnika želela pridobiti podatke o vrsti nepremičnine in tipu naselja (lokaciji), v katerem anketirani živijo. Ključni del prvega dela vprašalnika sta zajemali vprašanji Q1 in Q2, s pomočjo katerih sem želela pridobiti informacije o sklenitvi premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin.

Med vsemi anketiranimi osebami jih 58,18 % živi v mestu, medtem ko jih 41,82 % živi na vasi. S spodnje slike 11 lahko razberemo, da večina anketiranih živi v lastniški nepremičnini, saj več kot polovica anketiranih (52,73 %) živi v lastniški hiši, nato sledijo anketirani (32,73 %) v lastniškem stanovanju. Manjši del predstavljajo tisti, ki živijo v najetih nepremičninah, in sicer v najetem stanovanju (13,64 %) in v najeti hiši (0,9 %).

Slika 11: Vrste nepremičnin, v katerih bivajo anketirani (v %)



Vir: lastno delo.

Na vprašanje Q1: »Ali ste do sedaj že imeli sklenjeno premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin (hiše ali stanovanja)?« je velika večina anketiranih z 80,91 % odgovorila, da je do sedaj že imela sklenjeno premoženjsko zavarovanje. Tistih, ki do sedaj

zavarovanja še niso imeli sklenjenega, je bilo 15,45 %, medtem ko 3,64 % anketiranih ni vedelo ali so že imeli sklenjeno premoženjsko zavarovanje nepremičnin.

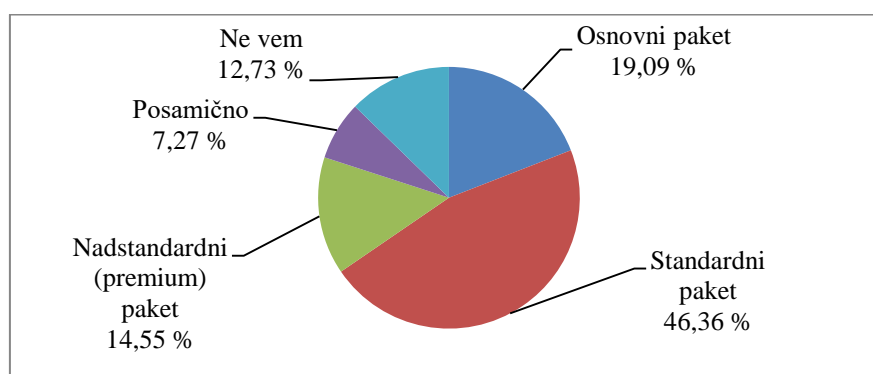
Na vprašanje Q2: »Ali imate trenutno sklenjeno premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin za vsaj eno izmed nevarnosti, ki jih ogrožajo (poplave, požar, potres, vlom, eksplozija)?« je od vseh anketiranih (N = 110) 81,82 % takšnih, ki imajo zavarovanje stanovanjskih nepremičnin urejeno in 18,18 % takšnih, ki svoje stanovanjske nepremičnine nimajo zavarovane.

#### 4.3.3 Premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin

Drugi del vprašalnika zajema bolj poglobljena vprašanja na temo premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin. Z vprašanji Q3 in Q4 sem želela ugotoviti, ali posamezniki svojo nepremičnino zavarujejo s paketnim zavarovanjem ali posamično ter ali imajo sklenjeno zavarovanje tudi proti potresu. Z vprašanji Q5, Q6 in Q7 sem preverila strinjanje posameznika z navedenimi trditvami, oceno urejenosti premoženjskega zavarovanja v Sloveniji ter kakšno stopnjo varnosti občutijo posamezniki ob sklenitvi pogodbe.

Pri vprašanju Q3 me je zanimalo, s katerim paketom imajo anketirani zavarovano svojo nepremičnino. Kot prikazuje slika 12, ima največ anketiranih sklenjen standardni paket (46,36 %), sledi osnovni paket (19,09 %) in nadstandardni oz. premium paket (14,55 %). Po pričakovanjih ima 7,27 % anketiranih svojo nepremičnino zavarovano posamično in ne v paketih. Takšnih, ki ne vedo ali imajo zavarovanje sklenjeno posamično ali v paketih je 12,73 %, kar kaže, da nepremičnine najverjetneje nimajo zavarovane.

Slika 12: Paketi premoženjskega zavarovanja anketiranih (v %)



Vir: lastno delo.

Z vprašanjem Q4: »Ali imate za svojo stanovanjsko nepremičnino sklenjeno tudi potresno zavarovanje?« sem želela preveriti, koliko anketiranih ima sklenjeno potresno zavarovanje, ki ga zavarovalnice sicer ne nudijo v paketih, vendar omogočajo možnost vključitve le-

tega v paket ob doplačilu premije s predpogojem, da ima zavarovanec svojo nepremičnino zavarovano vsaj proti osnovnim oz. temeljnim nevarnostim, kot so požar, udarec strele, toča in eksplozija. Tistih, ki imajo sklenjeno potresno zavarovanje, je 45,45 %, brez potresnega zavarovanja pa je 43,64 % anketiranih. Preostalih 10,91 % anketiranih je odgovorilo z »ne vem.«

Pri trditvi Q5a: »Pri nakupu premoženjskega zavarovanja mi je kot uporabniku pomembno, katere nevarnosti so vključene v posamezen paket,« so anketirani ocenili, kako pomembno jim je pri nakupu premoženjskega zavarovanja, katere nevarnosti so vključene v posamezen paket. Ocenjevali so z ocenami od 1 do 5, kar pomeni: 1 – sploh se ne strinjam, 2 – se ne strinjam, 3 – se niti ne strinjam niti strinjam, 4 – se strinjam in 5 – popolnoma se strinjam. Tabela 7 prikazuje število veljavnih odgovorov, povprečje, standardni odklon, mediano in modus posameznih odgovorov. Iz nje je razvidno, da so posamezniki pri trditvi Q5a v povprečju opredelili vrednost višjo od 4, kar pomeni, da ob sklepanju premoženjskega zavarovanja nepremičnin natančno preverijo seznam vseh nevarnosti, ki so vključene v določene pakete. Standardni odklon prikazuje razpršenost enot in znaša 0,732, kar pomeni, da gre za majhen standardni odklon, ki predstavlja veliko koncentracijo statističnih enot okoli aritmetične sredine.

*Tabela 7: Pomembnost nevarnosti, vključenih v posamezen paket*

	<b>Št.</b>	<b>Povprečje</b>	<b>St. odklon</b>	<b>Mediana</b>	<b>Modus</b>
Q5a: Pri nakupu premoženjskega zavarovanja mi je kot uporabniku pomembno, katere nevarnosti so vključene v posamezen paket.	110	4,25	0,732	4	4
Q5b: Najboljši paket je premium oz. nadstandardni.	110	3,95	1,026	4	4

Legenda: ocena na lestvici od 1 do 5, kar pomeni: 1 – sploh se ne strinjam, 2 – se ne strinjam, 3 – se niti ne strinjam niti strinjam, 4 – se strinjam in 5 – popolnoma se strinjam.

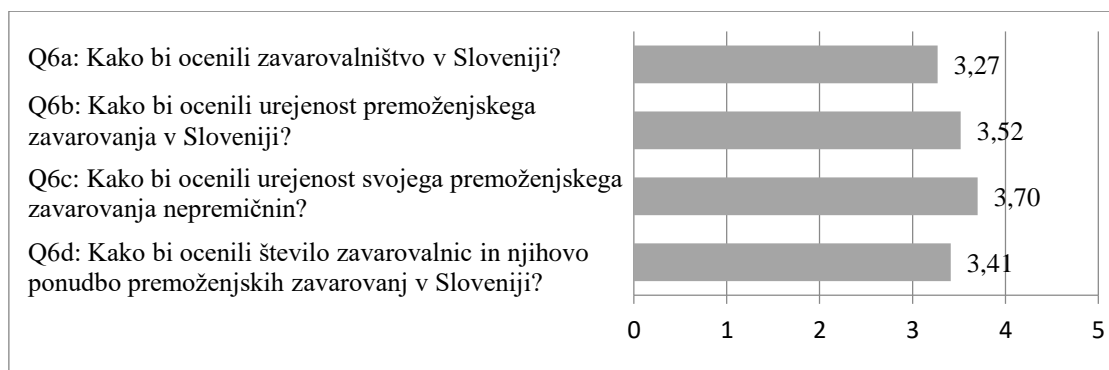
*Vir: lastno delo.*

Pri trditvi Q5b: »Najboljši paket je premium oziroma nadstandardni« so anketirani ocenjevali strinjanje s trditvijo. Ocenjevali so z ocenami od 1 do 5, kar pomeni: 1 – sploh se ne strinjam, 2 – se ne strinjam, 3 – se niti ne strinjam niti strinjam, 4 – se strinjam in 5 – popolnoma se strinjam. Posamezniki so trditev povprečno opredelili z 3,95 (tabela 7), kar pomeni, da stremijo k nakupu vsaj standardnega ali nadstandardnega (premium) paketa, saj vključujeta zavarovanje za več različnih nevarnosti. Standardni odklon v tem primeru znaša 1,026, kar pomeni večjo razpršenost odgovorov, saj so se nekateri anketirani popolnoma strinjali s trditvijo, nekateri pa se s trditvijo sploh niso strinjali.

Z vprašanji Q6a, Q6b, Q6c in Q6d sem želela preveriti zadovoljstvo uporabnikov s premoženjskim zavarovanjem v Sloveniji, številom zavarovalnic in zadovoljstvom s

svojim premoženjskim zavarovanjem z ocenami od 1 do 5, kjer velja: 1 – zelo nezadovoljen, 2 – zadovoljen, 3 – niti zadovoljen niti nezadovoljen, 4 – zadovoljen in 5 – zelo zadovoljen.

*Slika 13: Povprečne vrednosti ocene zadovoljstva anketiranih z zavarovalništvom, premoženjskih zavarovanjem in ponudbo premoženjskih zavarovanj*



Legenda: ocena na lestvici od 1 do 5, kjer je: 1 – zelo nezadovoljen, 2 – zadovoljen, 3 – niti zadovoljen niti nezadovoljen, 4 – zadovoljen in 5 – zelo zadovoljen.

*Vir: lastno delo.*

Kot prikazujeta slika 13 in tabela 8, je najvišje povprečje (3,70) doseženo pri vprašanju Q6c, iz česar lahko povzamem, da so uporabniki premoženjskih zavarovanj stanovanjskih nepremičnin v povprečju zadovoljni s storitvijo (pogodbo o zavarovanju), ki jo imajo sklenjeno z zavarovalnico. Najnižje povprečje (3,27) je bilo doseženo pri vprašanju Q6a, ki zajema zavarovalništvo kot celoto (premoženjska in življenjska zavarovanja). Rezultati standardnih odklonov pri vseh štirih vprašanjih kažejo na veliko koncentracijo statističnih enot okoli aritmetične sredine.

*Tabela 8: Zadovoljstvo uporabnikov s premoženjskim zavarovanjem, ponudbo in številom zavarovalnic*

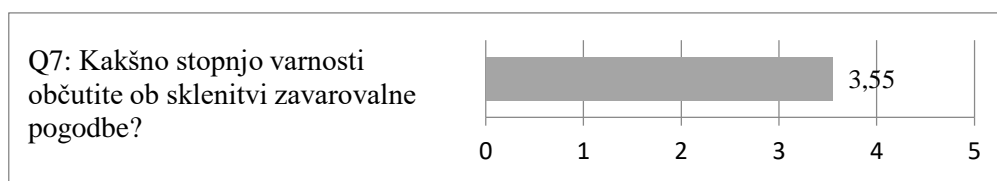
	Št.	Povprečje	St. odklon	Mediana	Modus
Q6a: Kako bi ocenili zavarovalništvo v Sloveniji?	110	3,27	0,800	3	3
Q6b: Kako bi ocenili urejenost premoženjskega zavarovanja v Sloveniji?	109	3,52	0,688	4	4
Q6c: Kako bi ocenili urejenost svojega premoženjskega zavarovanja nepremičnin?	107	3,70	0,767	4	4
Q6d: Kako bi ocenili število zavarovalnic in njihovo ponudbo premoženjskih zavarovanj v Sloveniji?	107	3,41	0,789	3	4

Legenda: ocena na lestvici od 1 do 5, kjer je: 1 – zelo nezadovoljen, 2 – zadovoljen, 3 – niti zadovoljen niti nezadovoljen, 4 – zadovoljen in 5 – zelo zadovoljen.

*Vir: lastno delo.*

Z vprašanjem Q7: »Kakšno stopnjo varnosti občutite ob sklenitvi zavarovalne pogodbe (v primeru škodnega dogodka prejmemo od zavarovalnice določeno odškodnino)?« sem v drugem delu vprašalnika želela ugotoviti, kakšno stopnjo varnosti uporabniki zavarovanja občutijo s sklenitvijo zavarovalne pogodbe o premoženjskem zavarovanju stanovanjskih nepremičnin z ocenami od 1 do 5, kar pomeni: 1 – zelo nizko, 2 – nizko, 3 – niti nizko niti visoko, 4 – visoko in 5 – zelo visoko. Iz spodnje slike lahko razberemo, da je povprečna vrednost ocen pri vprašanju Q7 znašala 3,55. Iz tega lahko sklepam, da uporabniki ob sklenitvi zavarovalne pogodbe občutijo srednje visoko stopnjo varnosti.

Slika 14: Ocena stopnje varnosti ob sklenitvi zavarovalne pogodbe



Legenda: ocena na lestvici od 1 do 5, kjer je: 1 – zelo nizko, 2 – nizko, 3 – niti nizko niti visoko, 4 – visoko in 5 – zelo visoko.

Vir: lastno delo.

V nadaljevanju sem želela s pomočjo t-testa za dva neodvisna vzorca ugotoviti, ali zavarovani čutijo večjo stopnjo varnosti kot nezavarovani. Iz spodnje tabele, ki prikazuje opisne mere glede na skupine je razvidno, da je na vprašanje »Ali imate trenutno sklenjeno premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin za vsaj eno izmed nevarnosti, ki jih ogrožajo?« odgovorilo 90 anketiranih, ki imajo svojo nepremičnino zavarovano ter 20 anketiranih, ki zavarovanja nimajo sklenjenega. Aritmetična sredina anketiranih s sklenjenim zavarovanjem glede na stopnjo varnosti znaša 3,67 (vmes med »niti nizko niti visoko« in »visoko«), za tiste, ki zavarovanja nimajo sklenjenega pa 3,00 (povprečno so se odločili za oceno »niti nizko niti visoko«). Standardni odklon je glede na aritmetično sredino večji pri anketiranih, ki zavarovanja nimajo sklenjenega, kot pri anketiranih s sklenjenim zavarovanjem. Hipotezi lahko zapišem kot  $H_0: \mu_1 = \mu_2$  (med variancama ni razlik) in  $H_1: \mu_1 > \mu_2$  (med variancama so razlike).

Tabela 9: Opisne mere glede na skupine

	Sklenjeno zavarovanje	Št.	Aritmetična sredina	Std. odklon	Std. napaka aritmetične sredine
Stopnja varnosti	Da	90	3,67	,821	,087
	Ne	20	3,00	1,076	,241

Vir: lastno delo.

Levenov preizkus razlik med variancama v spodnji tabeli temelji na tem, da sta varianci homogeni. Ker je p-vrednost (0,846) večja od 5 % vidimo, da razlike med variancama

zavarovanih in nezavarovanih niso statistično pomembne, torej lahko obdržimo predpostavko o homogenosti varianc. T-preizkus razlik med aritmetičnima sredinama obeh skupin nam pokaže statistično pomembnost razlik. Ker je p-vrednost (0,003) v tem primeru manjša od 0,05 lahko potrdimo, da so razlike med aritmetičnima sredinama v obeh skupinah statistično pomembne. Na podlagi rezultatov lahko zavrnem hipotezo  $H_0$  pri  $p = 0,0015$  in ugotavljam, da zavarovani čutijo večjo stopnjo varnosti kot nezavarovani, kar verjetno pojasnjuje, zakaj se za zavarovanje niso odločili.

*Tabela 10: T-test za preverjanje razlik med sklenjenim zavarovanjem in stopnjo varnosti*

		Levenov preizkus razlik med variancama		t-preizkus razlik		
		F	p-vrednost (Sig.)	t	Stopnja prostosti	p-vrednost (Sig. dvostrani)
Stopnja varnosti	Varianci sta homogeni	,038	,846	3,095	108	,003
	Varianci nista homogeni			2,607	24,148	,015

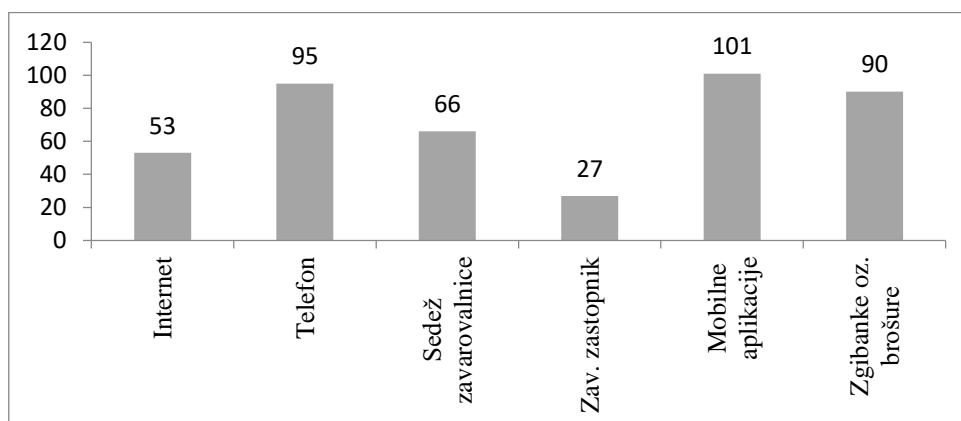
*Vir: lastno delo.*

#### 4.3.4 Iskanje informacij in načini sklepanja/podaljševanja premoženjskega zavarovanja

V tretjem delu vprašalnika so bile s pomočjo vprašanj Q8, Q9 in Q10 pridobljene informacije o načinih za iskanje informacij o premoženjskem zavarovanju, načinih za sklepanje ali podaljševanje premoženjskega zavarovanja ter o prijavah škode.

Pri vprašanju Q8 me je zanimalo, katerega izmed ponujenih načinov anketirani uporabljajo za iskanje informacij o premoženjskem zavarovanju stanovanjskih nepremičnin. Možnih je bilo več različnih odgovorov. Odgovori anketiranih so podani na spodnji sliki, iz katere lahko razberemo, da za iskanje informacij o zavarovanju prevladujejo mobilne aplikacije, informacije po telefonu, zgibanke/brošure in osebne informacije na sedežu zavarovalnice/poslovalnici. Med manj uporabljane načine za iskanje informacij sodijo spletne strani zavarovalnice ter zavarovalni zastopniki.

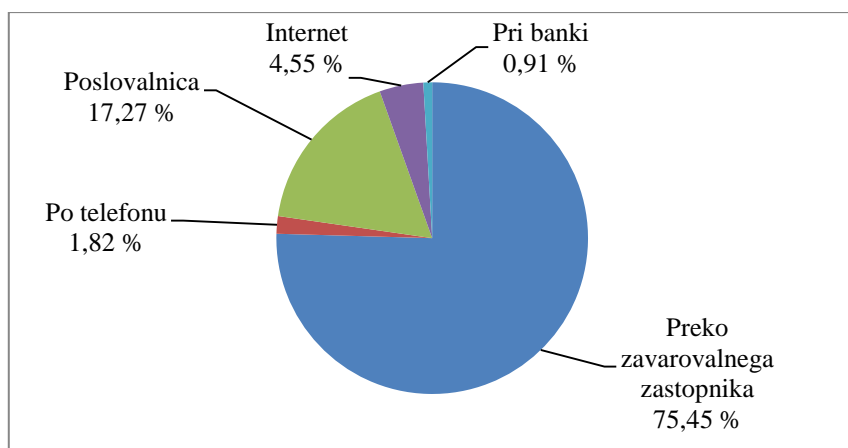
Slika 15: Načini za iskanje informacij o premoženjskem zavarovanju nepremičnin (število odgovorov)



Vir: lastno delo.

Zanimalo me je tudi, na kakšen način so anketirani nazadnje sklenili ali podaljšali premoženjsko zavarovanje (Q9). Iz slike 16 je razvidno, da tri četrtine anketiranih (75,45 %) sklepa ali podaljšuje premoženjsko zavarovanje preko zavarovalnih zastopnikov. V poslovalnici zavarovanje podaljšuje malo manj kot petina anketiranih (17,27 %). Preko interneta sklepa ali podaljšuje 4,55 % vprašanih ter 1,82 % se odloča za sklepanje ali podaljšanje zavarovanja po telefonu. Preostali anketirani (0,91 %) so svoje premoženjsko zavarovanje sklenili oziroma podaljšali pri banki.

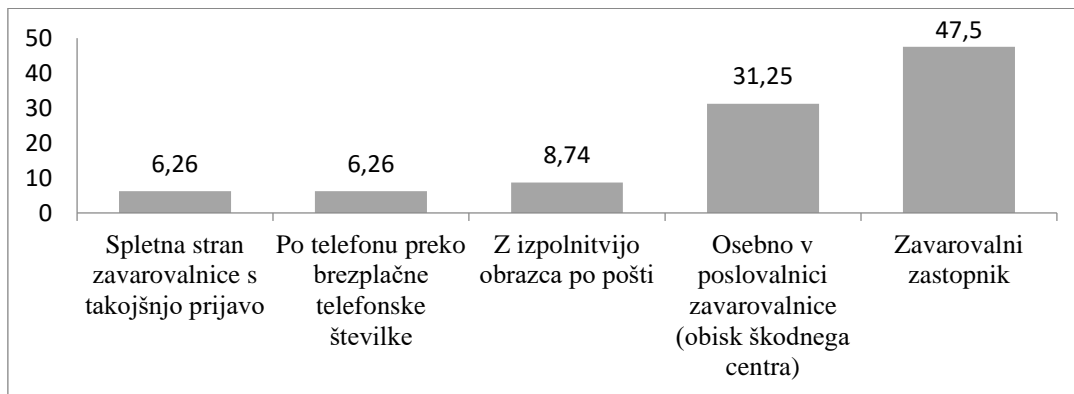
Slika 16: Načini sklepanja ali podaljševanja premoženjskega zavarovanja



Vir: lastno delo.

V teoretičnem delu sem omenila, da so naravne nesreče v Sloveniji vedno pogostejše in za seboj lahko prinesejo veliko škode na stanovanjskih nepremičninah, zato se je moje zadnje vprašanje (Q10) v tretjem sklopu nanašalo ravno na prijavo škode zaradi nastanka škodnega dogodka.

Slika 17: Prijava škode zaradi nastanka škodnega dogodka (v %)



Vir: lastno delo.

Med vsemi anketiranimi je 72,73 % oseb, ki so že prijavili škodo zaradi nastanka škodnega dogodka zavarovalnici in 27,27 % tistih, ki škode še niso prijavili. Uporabniki premoženjskega zavarovanja lahko škodo zaradi nastanka škodnega dogodka prijavijo na več različnih načinov, in sicer preko zavarovalnega zastopnika, osebno v poslovalnici zavarovalnice, z izpolnitvijo obrazca po pošti, po telefonu in na spletni strani zavarovalnice. Z zgornje slike je razvidno, da med vsemi anketiranimi osebami, ki so že prijavile škodo zaradi nastanka škodnega dogodka, je 47,5 % takšnih, ki so to storili preko zavarovalnega zastopnika, 31,25 % osebno v poslovalnici zavarovalnice, 8,47 % z izpolnitvijo obrazca po pošti, 6,26 % po telefonu in 6,26 % na spletni strani zavarovalnice s takojšnjo prijavo.

#### 4.4 Preverjanje hipotez magistrskega dela

**H1: Večina Slovencev ima sklenjeno premoženjsko zavarovanje za vsaj eno izmed nevarnosti, ki ogrožajo nepremičnine.**

Hipotezo H1 sem testirala s pomočjo binominalnega testa za nominalne spremenljivke. Domneva je bila, da ima več kot 50 % (testna vrednost) Slovencev sklenjeno premoženjsko zavarovanje za vsaj eno izmed nevarnosti, ki ogrožajo stanovanjske nepremičnine. Hipoteze lahko zapišem kot:

H0:  $\Pi \leq 0,5$  (Manj kot 50 % Slovencev ima sklenjeno premoženjsko zavarovanje za vsaj eno izmed nevarnosti, ki ogrožajo nepremičnine.)

H1:  $\Pi > 0,5$  (Večina Slovencev ima sklenjeno premoženjsko zavarovanje za vsaj eno izmed nevarnosti, ki ogrožajo nepremičnine.)

Rezultati v tabeli 11 prikazujejo, da je stopnja značilnosti manjša od 0,05 ( $p = 0,000$ ), zato bom ničelno hipotezo zavrnila in **sprejela alternativno hipotezo**, s katero sem uspela dokazati, da je rezultat vzorca statistično značilno večji od 50 %.



Tabela 11: Izpis binominalnega testa za preverjanje hipoteze H1

		Kategorija	Št.	Opazovani delež	Testni delež	p-vrednost
Q2: Ali imate trenutno sklenjeno premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin za vsaj eno izmed nevarnosti, ki jih ogrožajo?	Skupina 1	Da	90	,82	,50	,000
	Skupina 2	Ne	20	,18		
	Skupaj		110	1,00		

Vir: lastno delo.

## H2: Prevladujoči način sklepanja zavarovanj je preko zavarovalnih zastopnikov.

Za preverjanje hipoteze sem uporabila neparametrični test hi-kvadrat ( $\chi^2$ ) za preizkus enake verjetnosti, ki je uporaben za analiziranje nominalnih vrst spremenljivk. Na podlagi hi-kvadrat testa lahko izvemo, ali obstajajo med odgovori pri eni spremenljivki/frekvencah statistično pomembne razlike. Pove nam, ali so vsi odgovori enako pogosti oz. ali je pogostost med odgovori različna. Hipotezi zapišem kot:

H0:  $f_{\text{zastopnik}} = f_{\text{telefon}} = f_{\text{sedež}} = f_{\text{internet}} = f_{\text{banka}}$  (vsi odgovori so enako verjetni)

H1:  $f_{\text{zastopnik}} \neq f_{\text{telefon}} \neq f_{\text{sedež}} \neq f_{\text{internet}} \neq f_{\text{banka}}$  (vsi odgovori niso enako verjetni)

V tabeli 12 je analizirana spremenljivka »Na kakšen način ste nazadnje sklenili oziroma podaljšali premoženjsko zavarovanje?«. Anketirani so imeli podanih pet različnih možnosti, in sicer preko zavarovalnih zastopnikov, po telefonu, na sedežu zavarovalnice, na internetu oz. spletni strani zavarovalnice in pri banki. Iz tabele je razvidno, da povprečna vrednost verjetnosti odgovorov znaša 22,0. Na podlagi vzorca ugotavljam, da lahko zavrnem ničelno hipotezo in **sprejem alternativno hipotezo**, ki pravi, da vsi odgovori niso enako verjetni in s tem potrjujem zastavljeno hipotezo H2, da je prevladujoči način sklepanja zavarovanj preko zavarovalnih zastopnikov ( $p = 0,000$ ;  $\chi^2 = 220,909$ ). Preko zavarovalnih zastopnikov je sklenjenih in podaljšanih največ zavarovanj od povprečja, medtem ko je na sedežu zavarovalnice, na internetu, po telefonu in pri banki manj sklenjenih oz. podaljšanih zavarovanj od povprečja.

Tabela 12: Izpis hi-kvadrat testa za analizo hipoteze H2

	Opazovano št.	Pričakovano št.	Ostanek
Preko zavarovalnega zastopnika	83	22,0	61,0
Po telefonu	2	22,0	-20,0
Na sedežu (poslovalnicah) zavarovalnice	19	22,0	-3,0
Na internetu oz. spletni strani zavarovalnice	5	22,0	-17,0
Pri banki	1	22,0	-21,0
Skupaj	110		

	Na kakšen način ste nazadnje sklenili ali podaljšali premoženjsko zavarovanje?
Hi-kvadrat	220,909 <sup>a</sup>
St. prostosti	4
p-vrednost	,000

a. 0 celic (0,0%) ima pričakovane vrednosti manjše od 5. Najmanjša pričakovana vrednost je 22.

Vir: lastno delo.

### H3: Občutek varnosti je večji pri tistih, ki so bolj zadovoljni z urejenostjo premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin.

Pri hipotezi H3 me je zanimalo, ali »ocena zadovoljstva z urejenostjo premoženjskega zavarovanja« vpliva na »občutek varnosti«. Za analizo hipoteze sem izvedla multiplo linearno regresijo s pomočjo metode Enter. Pri multipli linearni regresiji gre za preučevanje linearne odvisnosti ene odvisne spremenljivke od več neodvisnih spremenljivk (vpliv ene ali več neodvisnih spremenljivk na odvisno spremenljivko), medtem ko je za metodo Enter značilno, da vse izbrane spremenljivke v skupini naenkrat vključi v model. Model multiple linearne regresije zapišem kot (Rovan & Turk, 2012, str. 195):

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \varepsilon, \quad (1)$$

kjer velja:

$X_1$  – ocena zadovoljstva z urejenostjo premoženjskega zavarovanja

$X_2$  – spol

$X_3$  – starost

$X_4$  – zaposlitev

$X_5$  – izobrazba

*Y – občutek varnosti*

Z multiplo regresijo sem želela preveriti povezanost med neodvisnimi spremenljivkami, med katere sodijo  $X_1$  (ocena zadovoljstva z urejenostjo premoženjskega zavarovanja),  $X_2$  (spol),  $X_3$  (starost),  $X_4$  (zaposlitev),  $X_5$  (izobrazba) in odvisno spremenljivko  $Y$  (občutek varnosti). V modelu  $\varepsilon$  predstavlja napako modela,  $\beta_0$  predstavlja regresijsko konstanto, medtem ko  $\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$  in  $\beta_5$  predstavljajo regresijske koeficiente modela, ki nam povedo, za koliko se spremeni odvisna spremenljivka, če se neodvisna spremenljivka spremeni za 1 enoto. Pri izvedbi samega modela sem uporabila intervalno mersko lestvico za vse neodvisne spremenljivke, medtem ko sem nekatere spremenljivke, predvsem zaradi slabše merljivosti (na primer spol) dihotomizirala. Na splošno lahko hipoteze zapišemo kot:

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$$

H1: vsaj eden od  $\beta_j$  je različen od 0

V tabeli 13 je izračunan multipli determinacijski koeficient  $R^2 = 0,218$ , ki nam pove, da je 21,8 % celotne variance odvisne spremenljivke (občutek varnosti) pojasnjene z uporabljenimi neodvisnimi spremenljivkami. S pomočjo Durbin-Watsonovega testa sem preverila ali obstaja avtokorelacija (serijska povezava) med neodvisnimi spremenljivkami, ki so v modelu. V primeru, da se vrednost Durbin-Watsonovega koeficienta giblje med 1,5 in 2,5, v modelu med neodvisnimi spremenljivkami ni prisotne serijske povezave, kar velja za zgoraj omenjeni model (1,989).

*Tabela 13: Multipli regresijski model za analizo hipoteze H3*

Model	R	R Kvadrat	Prilagojen R Kvadrat	Standardna napaka ocene	Durbin-Watson
1	,467 <sup>a</sup>	,218	,179	,798	1,989

a. Neodvisne spremenljivke: (Konstanta), Izobrazba, Zaposlitev, Ocena zadovoljstva z urejenostjo premoženjskega zavarovanja, Spol, Starost.

b. Odvisna spremenljivka: Občutek varnosti.

*Vir: lastno delo.*

Spodnja tabela za analizo variance testira ničelno hipotezo, ki pravi  $H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = 0$ . Rezultati v tabeli kažejo, da je stopnja značilnosti manjša od 5 %, kar pomeni, da je model statistično značilen ( $p = 0,000$ ;  $F(5, 101) = 5,632$ ;  $R^2 = 0,218$ ). Torej, skupina neodvisnih spremenljivk (ocena zadovoljstva z urejenostjo premoženjskega zavarovanja, spol, starost, zaposlitev in izobrazba) statistično pomembno vpliva na odvisno spremenljivko (občutek varnosti).

Tabela 14: Analiza variance hipoteze H3

Model	Vsota kvadratov	Stopnja prostosti	Srednji kvadrat	F	p-vrednost
1 Regresija	17,926	5	3,585	5,632	,000 <sup>b</sup>
Ostanki	64,298	101	,637		
Skupaj	82,224	106			

Vir: lastno delo.

Regresijski koeficient pri oceni zadovoljstva z urejenostjo premoženjskega zavarovanja anketiranca (0,528) v tabeli 15 pove, da če se neodvisna spremenljivka (subjektivna ocena zadovoljstva urejenosti premoženjskega zavarovanja, ocenjena na lestvici od 1 – zelo nezadovoljen do 5 – zelo zadovoljen) poveča za eno enoto, se odvisna spremenljivka (občutek varnosti, merjen na lestvici od 1 – zelo nizka do 5 – zelo visoka) v povprečju poveča za 0,528 ob nespremenjenih ostalih dejavnikih. Spodnja tabela prikazuje vpliv neodvisnih spremenljivk na odvisno spremenljivko. Vrednosti t-statistike znašajo pri oceni zadovoljstva z urejenostjo premoženjskega zavarovanja 5,036, pri spolu 0,705, pri starosti –0,858, pri zaposlitvi 0,309, pri izobrazbi pa –0,707. Na podlagi rezultatov lahko vidimo, da na občutek varnosti vpliva ocena zadovoljstva z urejenostjo premoženjskega zavarovanja, medtem ko demografske značilnosti nimajo vpliva. Zato lahko sklepam, da ocena zadovoljstva z urejenostjo premoženjskega zavarovanja statistično pozitivno vpliva na občutek varnosti.

Tabela 15: Vpliv ocene zadovoljstva z urejenostjo premoženjskega zavarovanja in demografskih podatkov na občutek varnosti

Model	Nestandardizirani koeficienti		Standardizirani koeficienti	t	p-vrednost (Sig.)
	B	Std. napaka	Beta		
1 (Konstanta)	1,683	,410		4,104	,000
Ocena zadovoljstva z urejenostjo premoženjskega zavarovanja	,528	,105	,460	5,036	,000
Spol	,113	,161	,065	,705	,483
Starost	-,142	,166	-,080	-,858	,393
Zaposlitev	,061	,198	,028	,309	,758
Izobrazba	-,116	,165	-,066	-,707	,481

Vir: lastno delo.

Test za multikolinearnost, ki je v tabeli 16 izražen z dvema stolpcema (Tolerance in VIF) nam pove, ali imamo v modelu težave z multikolinearnostjo. Če je povezanost neodvisnih spremenljivk (VIF) večja od 10 ali toleranca manjša od 0,1 je v modelu prisotna multikolinearnost. Vidimo lahko, da v modelu ni težav z multikolinearnostjo, saj rezultati ne presegajo omenjenih mej.

*Tabela 16: Test za multikolinearnost*

Model	Multikolinearnost	
	Tolerance	VIF
1 (Konstanta)		
Ocena zadovoljstva z urejenostjo premoženjskega zavarovanja	,929	1,077
Spol	,922	1,085
Starost	,900	1,111
Zaposlitev	,967	1,035
Izobrazba	,886	1,129

*Vir: lastno delo.*

Na podlagi ugotovitev v statistični analizi lahko zavrnem ničelno hipotezo in **sprejem hipotezo H3**, ki pravi, da ocena zadovoljstva z urejenostjo premoženjskega zavarovanja statistično značilno vpliva na občutek varnosti. Kar kaže, da če je posameznik bolj zadovoljen z urejenostjo premoženjskega zavarovanja, se mu občutek po varnosti poveča.

#### **4.5 Metodologija in rezultati kvalitativne raziskave**

Drugi del empirične analize zajema kvalitativno raziskavo, ki temelji na dveh strukturiranih intervjujih (Priloga 2: Strukturirani intervju), ki sem ju izvedla 11. 9. 2018 in 17. 9. 2018 v izbranih zavarovalnicah, z namenom, da bi še dodatno podprla hipotezi H2: »Prevladujoči način sklepanja zavarovanj je preko zavarovalnih zastopnikov.« in H3: »Občutek varnosti je večji pri tistih, ki so bolj zadovoljni z urejenostjo premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin.« Vsak intervju je trajal 15 minut in je zajemal dva sklopa vprašanj, ki so se nanašala na zgornji hipotezi. Odgovore, ki sem jih od sogovorcev pridobila (želela sta ostati anonimna), sem za lažjo analizo tudi zvočno posnela.

Obravnavana teorija v magistrskem delu pravi, da zavarovalnice uporabljajo sodobne in tradicionalne prodajne načine za sklepanje premoženjskih zavarovanj, med katere sodijo zavarovalni zastopniki. Razvoj sodobne tehnologije (digitalizacija) in internet sta spremenila način komunikacije med udeleženci zavarovalne pogodbe, kar zavarovalnicam predstavlja velik izziv, saj se na eni strani soočajo s kompleksnostjo premoženjskih

zavarovanj in na drugi strani z uvajanjem novih prodajnih poti. Ne glede na vse lahko na podlagi kvantitativne raziskave trdim, da v Sloveniji prevladujejo tradicionalni načini sklepanja zavarovanj na čelu z zavarovalnim zastopnikom in direktno prodajo v poslovalnicah zavarovalnic. Na podlagi opravljenih strukturiranih intervjujev lahko še dodatno potrdim in sprejemem zastavljeno hipotezo H2 in sklenem, da zavarovalni zastopnik na slovenskem trgu predstavlja najpogostejši način sklepanja premoženjskih zavarovanj, saj intervjuvanec A pravi:

»Zavarovalnica, v katero sodi naša poslovna enota, želi strankam ponuditi pregledno zavarovanje njihovih nepremičnin z možnostjo vključevanja dodatnih storitev po željah stranke. Pri tem se zavedamo, da je potrebno vsako zavarovanje prilagoditi posamezni stranki, njenim željam in zahtevam ter pri tem upoštevati specifičnosti posamezne nepremičnine, vrstam ogroženosti in okolju, v katerem se nepremičnina nahaja, kar najbolj učinkovito izvedemo s pomočjo usposobljenih zavarovalnih zastopnikov, ki najbolj poznajo naše stranke in njihove zahteve in navsezadnje sodelujejo v primeru evidentiranja škode. Pomembno je dejstvo, da imajo naši zavarovalni zastopniki učinkovito informacijsko podporo, s katero jim omogočimo mobilnost in dostop do podatkovnih zbirk.«

Podobno mnenje ima tudi intervjuvanec B, ki navaja: »Na slovenskem zavarovalnem trgu prevladujejo zavarovalni zastopniki interne in zunanje zastopniške mreže. Pri Wiener Städtische prevladujejo zastopniki zunanje neodvisne zastopniške mreže in bančni partner. Razlog za tolikšno prevlado zavarovalnih zastopnikov je v naravi in lastnosti produkta zavarovanja hiš in stanovanj. Produkt zahteva poznavanje določitev zavarovalnih vrst in izbiro zavarovalnih nevarnosti v odvisnosti od lastnosti in izpostavljenosti objekta. Zato je svetovalna vloga zastopnika ključna. Zastopnik mora imeti ustrezna znanja in izkušnje pri sklepanju teh zavarovanj.«

Kljub temu, da se zavarovalnice trudijo slediti novim tehnološkim trendom, je ravno kompleksnost določenih zavarovanj razlog, da premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin pri vodilnih zavarovalnicah na slovenskem trgu ni mogoče skleniti preko interneta. Intervjuvanec A pravi: »Sklepanje premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin temelji na kakovosti storitev – ustreznemu zavarovanju nepremičnine, svetovanju, starostni strukturi strank ter varnosti in zasebnosti izvajanja storitev, kar so glavni razlogi, da celovitega in kakovostnega zavarovanja ni mogoče skleniti preko interneta. Zavedamo se tudi dejstva, da se družba stara, kar pomeni, da so nekateri lastniki nepremičnin zaradi lastnosti nevešči uporabe interneta.« Intervjuvanec B gre pri razlagi še nekoliko dlje in pove:

»Za sklepanje zavarovanj na spletu bi morali biti produkti zelo poenostavljeni. Taka poenostavitev lahko privede do nezadostne zavarovanosti bivalne nepremičnine. Drugi razlog je v tem, da je to produkt, pri katerem velja velika cenovna elastičnost

povpraševanja. Zastopnik lahko bolj učinkovito prilagodi višino premije potrebam strank.«

Zavarovalništvo se po svojih lastnostih močno razlikuje od ostalih gospodarskih dejavnosti, saj gre za storitev, ki po plačilu zavarovalne premije od uporabnika zavarovanja zahteva določeno stopnjo zaupanja v zavarovalnico, da bo v primeru škodnega dogodka izpolnila svojo obljubo v skladu z zavarovalno pogodbo in izplačala odškodnino. To pomeni, da sklenitev zavarovalne pogodbe prinaša določeno stopnjo varnosti za zavarovance, poleg tega zavarovalnice uporabljajo različne preventivne ukrepe za povečanje varnosti uporabnikov zavarovanj, na kar sta se nanašali moji vprašanji za izbrane zavarovalnice. Na vprašanje: Ali po vašem mnenju zadovoljstvo z urejenim premoženjskim zavarovanjem nepremičnin vpliva na občutek varnosti uporabnikov zavarovanj?, intervjuvanec B odgovarja:

»Seveda! Zavarovanje bivalne nepremičnine je eden ključnih elementov zaščite premoženja družine pred nepredvidljivimi dogodki (požar, vihar, poplava, izliv vode, toča, eksplozija, odgovornost iz posesti, odgovornost posameznika in ostali), ki lahko uničijo dom in resno ogrozijo življenjski standard. Zadovoljstvo z zavarovanjem bivalne nepremičnine je poleg življenjskega in nezgodnega zavarovanja temeljni kamen zaščite družine pred finančnimi posledicami nepredvidljivih dogodkov.«

Podoben odgovor podaja tudi intervjuvanec A, ki navaja: »V vsakem primeru menim, da zadovoljstvo in urejeno premoženjsko zavarovanje nepremičnin zelo pozitivno vpliva na občutek varnosti naših uporabnikov. Pri tem želim poudariti, da ponujamo celovito rešitev, saj s pomočjo naših klicnih centrov zavarovancem zagotavljamo 24-urno hitro in učinkovito reševanje škodnih primerov. Navsezadnje uporabniki zavarujejo svoje nepremičnine z namenom, da bi se počutili bolj varne in da bi si v primeru škode, na podlagi sklenjene zavarovalne police, zagotovili finančna sredstva in pomoč pri reševanju škode.«

Zavarovalnica za zmanjševanje možnosti nastanka škodnih dogodkov in s tem povečanja varnosti uporabnikov uporablja številne preventivne ukrepe. Intervjuvanec navaja, da: »Ukrepi zavarovalnice lahko posredno ali neposredno pripomorejo k zmanjševanju škodnih primerov. V prvi vrsti so to ukrepi namenjeni ozaveščanju uporabnikov nepremičnin glede različnih nevarnosti ter pravilne uporabe nepremičnin. Našim uporabnikom svetujemo pri uporabi različnih elektronskih pripomočkov, ki jih pravočasno opozorijo na nevarnost. Za uporabo takšnih pripomočkov, kot so alarmni sistemi, požarni senzorji, prenapetostna zaščita in drugi, nudimo dodatne popuste pri sklenitvi zavarovanj. Naši zavarovalni zastopniki se redno udeležujejo različnih strokovnih izobraževanj s ciljem pravilnega in kakovostnejšega svetovanja našim uporabnikom za povečanje njihove varnosti. Z vsemi novostmi želimo čim prej seznaniti naše stranke v obliki telefonskega svetovanja ali z obiski na domu. Prav tako smo tudi vedno pripravljeni sodelovati v

različnih reklamnih kampanjah, ki so namenjene preventivnemu delovanju pri uporabi nepremičnin.«

Enako mnenje glede preventivnih ukrepov in nasvetov ima intervjuvanec B, ki v ospredje postavlja predvsem zavarovanca in navaja:

»Za preventivo mora predvsem skrbeti zavarovanec sam in zavarovalnica mu lahko pri tem svetuje. To vključuje skrb za redno vzdrževanje stanovanjskega objekta in opreme, servisiranje in vzdrževanje strojne opreme in instalacij, vzdrževanje in čiščenje vodovodnih in komunalnih naprav na njegovem zemljišču, preventivno delovanje za zaščito električnih naprav pred udari strele, zaščito in varovanje objekta pred vlomilci (alarmne naprave), pred požarom (javljalniki) ipd. Zavarovalnica stimulira preventivno delovanje v obliki popustov na varovanje in z uporabo franšiz (soudeležbe zavarovanca v škodi) pri izplačilu zavarovalnin.«

#### **4.6 Ugotovitve raziskave**

Magistrsko delo zajema tri hipoteze s področja premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin, ki sem jih testirala na podlagi kvantitativne in kvalitativne raziskave. Na podlagi rezultatov hipotez lahko podam naslednje ugotovitve:

- Slovenija se dnevno sooča z velikim številom poplav, požarov, potresov in drugih naravnih nesreč ter katastrofami, ki ogrožajo stanovanjske nepremičnine. Na trgu trenutno deluje osem ponudnikov zavarovalnih storitev, ki ponujajo premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin (posamično ali v paketih) proti različnim nevarnostim, ki lahko uničijo dom in ogrozijo življenjski standard, na kar se je nanašala prva hipoteza. Pri tej hipotezi sem domnevala, da ima večina Slovencev sklenjeno premoženjsko zavarovanje. Na podlagi rezultatov kvantitativne raziskave sem zavrnila ničelno hipotezo in sprejela alternativno hipotezo, zato lahko na podlagi vzorca sklenem, da je v njem večina anketiranih, ki imajo svojo nepremičnino zavarovano. Rezultatov raziskave zaradi majhnega vzorca ne morem posplošiti na celotno populacijo Slovenije. Na podlagi ugotovljenega lahko potrdim temeljno raziskovalno vprašanje magistrskega dela, da se anketirani zavedajo in so seznanjeni z nepredvidljivimi dogodki, ki pretijo njihovem domu, zato svojo nepremičnino ustrezno zavarujejo.
- Zavarovalni zastopniki sodijo med tradicionalne načine sklepanja zavarovanj in so na podlagi teorije prevladujoči način sklepanja premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin v Sloveniji, na kar se je nanašala hipoteza H2. Anketirani so imeli na razpolago podanih pet različnih možnosti glede načinov sklepanja zavarovanj, med katerimi je občutno izstopal iz povprečja zavarovalni zastopnik, zato sem ničelno hipotezo zavrnila in sprejela hipotezo H2, ki pravi, da je prevladujoči način sklepanja



zavarovanj preko zavarovalnih zastopnikov. Na podlagi kvalitativne raziskave s strukturiranimi intervjujema v izbranih zavarovalnicah lahko še dodatno potrdim hipotezo. Razlogi za prevlado zavarovalnih zastopnikov so vidni v naravi in lastnosti produkta, ki zahteva odlično poznavanje določitve zavarovalnih in izbiro zavarovalnih nevarnosti v odvisnosti od lastnosti ter izpostavljenosti objekta nevarnostim.

- Razlika med zavarovalništvom in drugimi gospodarskimi dejavnostmi se kaže v nevidnosti zavarovalne storitve, saj zavarovalnica od uporabnika po plačilu zavarovalne premije zahteva določeno stopnjo zaupanja, da mu bo v primeru škodnega dogodka izplačala odškodnino—skladno z zavarovalno pogodbo. Zavarovancu sklenitev zavarovalne pogodbe (urejeno premoženjsko zavarovanje) tako pomeni večji občutek varnosti. Rezultati opravljene raziskave kažejo, da lahko sprejem hipotezo H3, ki pravi, da ocena zadovoljstva z urejenostjo premoženjskega zavarovanja statistično značilno vpliva na občutek varnosti, medtem ko demografske neodvisne spremenljivke na občutek varnosti nimajo vpliva. Zato lahko sklepam, da če je posameznik bolj zadovoljen z urejenostjo premoženjskega zavarovanja nepremičnin, se mu občutek po varnosti poveča. Na podlagi kvalitativne raziskave s pomočjo intervjujev lahko še dodatno potrdim hipotezo H3. Zadovoljstvo z urejenim premoženjskim zavarovanjem ima pozitiven vpliv na občutek varnosti, kar želijo zavarovalnice doseči s hitrim in učinkovitim reševanjem škodnih primerov zavarovancev. Zavarovanje doma predstavlja enega izmed ključnih elementov za zaščito premoženja družine pred nepredvidljivimi dogodki, ki ogrožajo življenjski standard.

#### **4.7 Omejitve raziskave in priporočila za razvoj**

Na rezultate raziskave v magistrskem delu so vplivale nekatere omejitve. Prva izmed njih se nanaša na širino obravnavane teme s strani premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin, saj sem v analizo zajela zavarovanje proti nevarnostim, ki ogrožajo stanovanjsko nepremičnino, torej zgradbo (hišo, stanovanje), ne pa tudi premičnin v njej. Druga omejitev se kaže v izbiri ponudnikov zavarovanj, ki ponujajo premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin za posameznike. Zaradi obsega magistrskega dela nisem obravnavala premoženjskega zavarovanja poslovnih prostorov za podjetja in ostalih zavarovanj, ki jih zavarovalnice ponujajo. Omejitev predstavlja tudi dejstvo, da so posamezna navodila in dokumenti, ki opredeljujejo izvajanje zavarovanj, poslovna skrivnost zavarovalnic. Tretjo omejitev predstavlja priložnostni vzorec, saj je v spletni anketi sodelovalo le 110 polnoletnih posameznikov s stalnim prebivališčem v Sloveniji, zato ugotovitev raziskave ne morem posplošiti na celotno populacijo.

Glede na ugotovitve raziskave lahko v zvezi z obravnavano temo podam naslednja priporočila:

- Izvesti raziskavo na večjem in reprezentativnem vzorcu, ki bi omogočil posplošitev rezultatov na celotno populacijo Slovenije.
- Raziskati posamezne dejavnike ali demografske značilnosti na področju premoženjskega zavarovanja nepremičnin, ki vplivajo na občutek varnost posameznikov (raziskava je namreč proučila le vpliv zadovoljstva z urejenostjo premoženjskega zavarovanja nepremičnin kot celote na občutek varnosti).
- S strani zavarovalnic okrepiti prisotnost sodobnih prodajnih poti na področju premoženjskega zavarovanja nepremičnin (na trg potencialnih kupcev premoženjskega zavarovanja nepremičnin vstopa generacija, ki je tako rekoč odraščala skupaj z digitalno tehnologijo, priporočam preučitev možnosti, da bi se v prihodnje premoženjsko zavarovanje nepremičnin sklepalo preko interneta).

## **SKLEP**

V magistrskem delu sem teoretično in empirično predstavila premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin v Sloveniji in dosegla vse cilje, ki sem si jih zadala. V prvem delu sem podala teoretično ozadje pojmov nepremičnina, zavarovanje in premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin, medtem ko drugi del zajema kvantitativno raziskavo na področju premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin, podprto z intervjujema v izbranih zavarovalnicah.

Premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin je v današnjem času zelo pomembno, saj so nepremičnine, ki za veliko Slovencev predstavljajo največje premoženje, izpostavljene različnim nevarnostim in tveganjem. Tveganje v zavarovalništvu enačimo z možnostjo nastopa dogodka, ki lahko povzroči določeno škodo v obliki naravnih nesreč ali katastrof, požara ali človeških dejanj. Za posameznika je pomembno, da omenjena tveganja prepozna, določi raven izpostavljenosti v obliki pogostosti, intenzivnosti in predvidljivosti nastanka škodnega dogodka ter svoje premoženje ustrezno zavaruje pri zavarovalnici. V letošnjem letu je premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin ponujalo osem zavarovalnic v obliki posamičnega zavarovanja ali v že vnaprej pripravljenih najmanj treh paketih, ki se razlikujejo glede na zajete nevarnosti in višino kritja ter so lahko sklenjeni na dejansko ali na novo vrednost nepremičnine. Raziskava je pokazala, da je visok delež anketiranih do sedaj že imel ali še vedno ima svojo nepremičnino zavarovano, kar mi omogoča, da sprejemem postavljeno hipotezo. Po pričakovanjih ima skoraj polovica vprašanih sklenjen standardni paket, torej srednji izmed treh, ki jih ponuja večina zavarovalnic. Pregled nevarnosti, vključenih v pakete kaže, da je vključitev potresnega zavarovanja ob doplačilu premije možna le, ko je nepremičnina zavarovana vsaj z osnovnim paketom. Glede na odgovore ima potresno zavarovanje v svoj izbrani paket vključeno malo manj kot polovica anketiranih.

Posamezniki lahko pridobijo informacije, sklenejo ali podaljšajo premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin na različne načine. Raziskava druge hipoteze s

pomočjo rezultatov ankete in strukturiranih intervjujev je pokazala, da na slovenskem trgu močno prevladujejo zavarovalni zastopniki za sklenitev ali podaljšanje premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin. Zavarovalnice želijo zavarovanje prilagoditi strankam. Pri tem morajo upoštevati specifičnosti nepremičnin, okolje, v katerem se nepremičnina nahaja in različne ogroženosti. To najbolj dosežejo s pomočjo zavarovalnih zastopnikov. Lastni in zunanji zavarovalni zastopniki sodijo med tradicionalne tržne poti in zavarovalnicam ustvarijo kar dve tretjine letne zavarovalne premije. V raziskavi se je izkazalo, da tradicionalni načini na čelu z zavarovalnim zastopnikom prevladujejo kot način za sklepanje zavarovanja, medtem ko potencialni zavarovanci za iskanje informacij o premoženjskem zavarovanju raje uporabljajo sodobno informacijsko tehnologijo, kot sta internet in mobilne aplikacije. Vodilne zavarovalnice v Sloveniji uporabljajo informacijsko tehnologijo za prijavo škod in sklepanje enostavnejših zavarovanj, kar omogoča uporabnikom, da v celoti sklenejo zavarovanje preko interneta. Po navedbah zavarovalnic ni mogoče premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin skleniti preko interneta predvsem zaradi njegove kompleksnosti, za kar menim, da bi se v prihodnosti moralo spremeniti.

Zavarovanec ob sklenitvi zavarovanja pridobi zavarovalno polico, za katero plačuje določeno premijo skladno z zavarovalno pogodbo za nevarnosti, ki se bodo morda zgodile v prihodnosti ter zagotovilo, da bo ob nastanku škodnega dogodka prejel odškodnino. Pri tem temeljno vlogo predstavlja varnost. Rezultati raziskave so pokazali, da ima zadovoljstvo z urejenostjo svojega premoženjskega zavarovanja statistično pozitiven vpliv na občutek varnosti. Zato lahko trdim, da se posamezniku, ki je bolj zadovoljen z urejenostjo svojega premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin, občutek po varnosti poveča. Zavarovanje bivalne nepremičnine predstavlja temeljni element zaščite premoženja družine pred nepredvidljivimi dogodki, ki lahko uničijo zgradbo in ogrozijo življenjski standard, zato se po mnenju zavarovalnic posamezniki odločijo za zavarovanje ravno zaradi občutka varnosti.

## LITERATURA IN VIRI

1. Adecco H.R. kadrovske svetovanje d.o.o. (2016). *Primerjava med generacijo Z in milenijci*. Pridobljeno 23. junija 2018 iz <http://www.adecco.si/wp-content/uploads/2016/09/generacijaZinY.pdf>
2. Adriatic Slovenica d.d. (2018). *Dom AS – najsodobnejše premoženjsko zavarovanje vašega doma in družine*. Pridobljeno 22. julija 2018 iz [https://www.adriatic-slovenica.si/documents/21804/62530/Bročura+Dom+AS\\_november+2017/b4d497dc-380f-46d8-8674-6ae9725ba9d0](https://www.adriatic-slovenica.si/documents/21804/62530/Bročura+Dom+AS_november+2017/b4d497dc-380f-46d8-8674-6ae9725ba9d0)
3. Agencija za zavarovalni nadzor. (2016). *Poročilo Agencije za zavarovalni nadzor za leto 2016*. Pridobljeno 23. julija 2018 iz [https://www.a-zn.si/wp-content/uploads/letno\\_porocilo-2016.pdf](https://www.a-zn.si/wp-content/uploads/letno_porocilo-2016.pdf)

4. Agencija za zavarovalni nadzor. (2017). *Vrste zavarovanj*. Pridobljeno 27. junija 2018 iz <https://www.a-zn.si/potrosniki/zavarovanja/vrste-zavarovanj/>
5. Bijelić, M. (1998). *Zavarovanje in pozavarovanje*. Ljubljana: Art agencija za Slovenico.
6. Boncelj, J. (1983). *Zavarovalna ekonomika*. Maribor: Založba Obzorja.
7. Boškić, R. (2002). Krepitev moči na stanovanjskem področju. V S. Mandič & M. Filipović. (2002). *Stanovanjske študije*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
8. Brueggeman, W. B. & Fisher, J. D. (1997). *Real estate finance and investments* (10. izd.). Boston: Irwin McGraw-Hill.
9. Bubnič, E., Fric, L., Ivanjko, Š., Korbar, T., Lešnike, Z., Vončina, M. & Zagrablić, B. (2016). *Učbenik za zavarovalne zastopnike in zavarovalne posrednike 2. del*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.
10. Cirman, A., Čok, M., Lavrač, I. & Zakrajšek, P. (2000). *Poslovanje z nepremičninami: zapiski predavanj*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
11. Dickson, G. C. A. (1993). *Risk and insurance*. Cambridge: The Chartered Insurance Institute.
12. Dvoršak Bugarija, J. (2005). *Obvladovanje tveganja v zavarovalnih finančnih institucijah*. Ljubljana: Pegaz International.
13. Ernst & Young. (2018). *The future of insurance*. Pridobljeno 11. avgusta 2018 iz <http://www.ey.com/gl/en/industries/financial-services/insurance>
14. Flis, S. (1999). *Zbrani spisi o zavarovanju*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.
15. Frece, T. P., Ivanjko, Š., Jakopanec Levart, R., Ristin, G. & Starman D. (2016). *Zavarovalno-pravne osnove, trženje zavarovanj in pozavarovanj, varstvo potrošnikov in poslovna etika 1.del*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.
16. Generali zavarovalnica d.d. (2018). *Sklenite zavarovanje Paket Dom Generali*. Pridobljeno 25. maja 2018 iz [https://www.generalisi.si/fileadmin/DOM/pogoji/Generali-PaketDOM\\_ZAVAROVANJE.pdf](https://www.generalisi.si/fileadmin/DOM/pogoji/Generali-PaketDOM_ZAVAROVANJE.pdf)
17. Grawe zavarovalnica d.d. (2018). *Grawe dom-zavarovanje osebnega premoženja*. Pridobljeno 24. maja 2018 iz [http://www.grawe.si/static\\_files/grawe\\_si/blobs/si/Grawe\\_DOM\\_prospekt2017\\_splet.pdf](http://www.grawe.si/static_files/grawe_si/blobs/si/Grawe_DOM_prospekt2017_splet.pdf)
18. Hari, D. (2017). Zavarovalniška etika in družbena odgovornost v digitalni dobi. *Zavarovalniški horizonti*, 13(1), 45-46.
19. Insurance Europe. (2018a). *Total insurance*. Pridobljeno 21. junija 2018 iz <https://www.insuranceeurope.eu/insurancedata>
20. Insurance Europe. (2018b). *Life insurance*. Pridobljeno 22. junija 2018 iz <https://www.insuranceeurope.eu/insurancedata>
21. Insurance Europe. (2018c). *Non-life insurance*. Pridobljeno 21. junija 2018 iz <https://www.insuranceeurope.eu/insurancedata>
22. Insurance Europe. (2018d). *Distribution channels*. Pridobljeno 24. julija 2018 iz <https://www.insuranceeurope.eu/insurancedata>

23. Ivanjko, Š., Ivanjko, S., Ivanjko, L. & Ihanec, K. (1999). *ABC zavarovalništva: s praktičnimi primeri*. Maribor: Založba Kapital.
24. Kondža, B. (2018a). *Premoženjsko zavarovanje: asistenca lahko poskrbi za odpravo škode*. Pridobljeno 10. junija 2018 iz <http://www.deloindom.si/bivanje/nepremicninski-trg/premozenjsko-zavarovanje-asistenca-lahko-poskrbi-za-odpravo-skode>
25. Kondža, B. (2018b). *Premoženjsko zavarovanje: avtomobil zavarujemo bolje kot dom*. Pridobljeno 10. junija 2018 iz <http://www.deloindom.si/bivanje/nepremicninski-trg/premozenjsko-zavarovanje-avtomobil-zavarujemo-bolje-kot-dom>
26. Mandič, S. (1996). *Stanovanje in država*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.
27. Mandič, S. & Cirman, A. (2005). *Stanovanje v Sloveniji 2005*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
28. Merkur zavarovalnica d.d. (2018). *Paketno zavarovanje stanovanjske hiše in opreme*. Pridobljeno 9. junija 2018 iz [http://www.merkurzav.si/cms/dokumente/1028496\\_574973/63d21034/20160830\\_MZ16\\_PREGLEDNICA\\_Premozenjsko\\_zavarovanje\\_%2302\\_210x297mm.pdf](http://www.merkurzav.si/cms/dokumente/1028496_574973/63d21034/20160830_MZ16_PREGLEDNICA_Premozenjsko_zavarovanje_%2302_210x297mm.pdf)
29. Nekrep, M. (2014). *Ekonomske, pravne in tržne osnove zavarovalništva*. Celje: Fakulteta za komercialne in poslovne vede.
30. Nekrep, M. (2018). Ponudba zavarovalnih storitev v obdobju digitalizacije. *Zavarovalniški horizonti*, 14(1), 9-10.
31. Organisation for Economic Co-operation and Development. (2003). *Environmental risks and insurance: a comparative analysis of the role of insurance in the management of environment-related risks*. Paris: OECD.
32. Organisation for Economic Co-operation and Development. (2004). *Insurance in the Baltic countries*. Paris: OECD.
33. Panza Frece, T. (2011). *Osnove zavarovalništva*. Ljubljana: Zavod IRC.
34. Pavliha, M. & Simoniti, S. (2007). *Zavarovalno pravo*. Ljubljana: GV Založba.
35. Pilič, I. & Agafonova, J. (2017). Slovensko zavarovalno združenje. *Sodobne prodajne poti v zavarovalništvu: revolucija ali evolucija?* Pridobljeno 10. avgusta iz <https://www.zav-zdruzenje.si/wp-content/uploads/2017/11/E-zbornik-24.-DSZ.pdf>
36. Pšunder, I. & Torkar, M. (2003). *Ocenjevanje vrednosti nepremičnin* (1. izd.). Ljubljana: Slovenski inštitut za revizijo.
37. PricewaterhouseCoopers. (2011). *Millennials at work – Reshaping the workplace in financial services*. Pridobljeno 23. avgusta 2018 iz <https://www.pwc.com/gx/en/financial-services/publications/assets/pwc-millennials-at-work.pdf>
38. Rejda, G. E. & McNamara, M. J. (2014). *Principles of risk management and insurance* (12. izd.). New Jersey: Pearson Education.
39. Rovan, J. & Turk, T. (2012). *Analiza podatkov s SPSS za Windows* (3. izdaja). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
40. Slovensko zavarovalno združenje. (2017). *Statistični zavarovalniški bilten 2017*. Pridobljeno 31. avgusta 2018 iz <http://szb.zav-zdruzenje.si/#Bilten/Zavarovanje>

41. Slovensko zavarovalno združenje. (2018). *Statistični zavarovalniški bilten 2018*. Pridobljeno 17. oktobra 2018 iz <http://szb.zav-zdruzenje.si/#Bilten/Zavarovanje>
42. Swiss Re. (2014). *Digital distribution in insurance: a quiet revolution*. Pridobljeno 24. julija 2018 iz [http://www.swissre.com/library/22014\\_Digital\\_distribution\\_in\\_insurance\\_a\\_quiet\\_revolution.html](http://www.swissre.com/library/22014_Digital_distribution_in_insurance_a_quiet_revolution.html)
43. Swiss Re Institute. (2018). *Sigma explorer data*. Pridobljeno 21. avgusta 2018 iz <http://www.sigma-explorer.com/index.html>
44. Šker, T. (2010). *Osnove zavarovalništva*. Ljubljana: Zavod IRC.
45. Štiblar, F. & Šramel, F. (2008). *Zavarovalništvo Slovenije v 21. stoletju*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.
46. Tratnik, M. (2004). *Lastninska pravica na nepremičninah*. Ljubljana: GV revije.
47. Tratnik, M., Rijavec, V., Keresteš, T. & Vrenčur, R. (2004). *Nepremičninsko pravo*. Maribor: Studio Linea.
48. Unger, M. A. (1991). *How to invest in real estate* (2. izd.). New York: McGraw-Hill.
49. Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje. (2018a). *Pregled potresov - splošno*. Pridobljeno 15. junija 2018 iz [http://spin.sos112.si/SPIN2/Javno/Porocila/#Pe296ab99455049fa920ae7db1b8aa68a\\_84\\_24iTOR0R0x0/](http://spin.sos112.si/SPIN2/Javno/Porocila/#Pe296ab99455049fa920ae7db1b8aa68a_84_24iTOR0R0x0/)
50. Uprava Republike Slovenije za zaščito in reševanje. (2018b). *Pregled požarov - splošno*. Pridobljeno 15. junija 2018 iz [http://spin.sos112.si/SPIN2/Javno/Porocila/#Pe296ab99455049fa920ae7db1b8aa68a\\_88\\_15iTOR0x0](http://spin.sos112.si/SPIN2/Javno/Porocila/#Pe296ab99455049fa920ae7db1b8aa68a_88_15iTOR0x0)
51. Zavarovalnica Sava d.d. (2018). *Premoženjsko zavarovanje DOM*. Pridobljeno 5. avgusta 2018 iz <https://www.zav-sava.si/media/store/sl-SI/Dokumenti-web/DOM/Produktna-mapa-DOM.pdf>
52. Zavarovalnica Triglav d.d. (2018). *Tabela primerjave paketov za domska zavarovanja*. Pridobljeno 25. maja 2018 iz <https://www.triglav.si/wps/wcm/connect/be72f327-df20-4e19-a9c1-d885a578501b/tabele.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=be72f327-df20-4e19-a9c1-d885a578501b>
53. Žnidarič, B. (2004). *Zavarovalništvo in varnost: zavarovalništvo kot mehanizem zagotavljanja varnosti posameznika v sodobni družbi*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
54. Wiener Städtische Zavarovalnica. (2018). *Mi skrbimo za vaš dom. Kjerkoli že stanujete*. Pridobljeno 25. maja 2018 iz <https://www.wienerstaedtsche.si/wp-content/uploads/2017/12/WS-Mi-skrbimo-za-vas-dom-2017-final-za-tisk-2.pdf>

## **PRILOGE**





## Priloga 1: Anketni vprašalnik

### Premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin

Spoštovani!

Sem Nika Kikovič, študentka Ekonomske fakultete v Ljubljani in pripravljam magistrsko delo o premoženjskem zavarovanju stanovanjskih nepremičnin v Sloveniji. Hvaležna bom, če si vzamete nekaj minut časa in izpolnite vprašalnik, ki predstavlja ključni del raziskave. Anketa je v celoti anonimna in pridobljeni podatki bodo uporabljeni izključno za pripravo tega magistrskega dela.

Za vaše sodelovanje se vam zahvaljujem!

**Q1 - Ali ste do sedaj že imeli sklenjeno premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin (hiše ali stanovanja)?**

- Da
- Ne
- Ne vem

**Q2 - Ali imate trenutno sklenjeno premoženjsko zavarovanje stanovanjskih nepremičnin za vsaj eno izmed nevarnosti, ki jih ogrožajo (na primer poplave, požar, potres, vlom, eksplozija,...)?**

- Da
- Ne

**Q3 - S katerim paketom je zavarovana vaša stanovanjska nepremičnina (hiša ali stanovanje)?**

- Osnovni paket**, ki zajema osnovne požarne nevarnosti (požar, eksplozija, udarec strele), zavarovanje elementarnih nevarnosti (nevihta, žled, toča) in vlomno tatvino
- Standardni paket**, ki zajema osnovne požarne nevarnosti (požar, eksplozijo, udarec strele), zavarovanje elementarnih nevarnosti (nevihta, toča, žled, teža snega, padec drevesa, poplave), zavarovanje izliva vode (poškodba cevi, zmrzal), vlomno tatvino in zavarovanje stekla
- Nadstandardni (premium) paket**, ki zajema osnovne požarne nevarnosti (požar, eksplozija, udarec strele, udarec vozila v zgradbo), zavarovanje elementarnih nevarnosti (nevihta, toča, žled, teža snega, padec drevesa, snežni plaz, padajoče kamenje, poplava), zavarovanje izliva vode (poškodba cevi, zmrzal, poškodbe cevi zaradi dotrajanosti), vlomna tatvina in zavarovanje stekla
- Zgoraj opisane nevarnosti imam sklenjeno posamično in ne v paketih
- Ne vem

**Q4 - Ali imate za svojo stanovanjsko nepremičnino (hišo ali stanovanje) sklenjeno tudi potresno zavarovanje?**

- Da
- Ne

Ne vem

**Q5 - Pri vsaki trditvi obkrožite ustrezen odgovor, pri čemer velja lestvica: 1-sploh se ne strinjam; 2-se ne strinjam; 3-se niti ne strinjam niti strinjam; 4-se strinjam; 5-popolnoma se strinjam.**

	1 - sploh se ne strinjam	2 - se ne strinjam	3 - se niti ne strinjam niti strinjam	4 - se strinjam	5 - popolnoma se strinjam
Pri nakupu premoženjskega zavarovanja mi je kot uporabniku pomembno, katere nevarnosti so vključene v posamezen paket.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Najboljši paket je premium oziroma nadstandardni.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q6 - V nadaljevanju vas prosim, da ocenite naslednje trditve, pri čemer velja lestvica: 1-zelo nezadovoljen; 2-nezadovoljen; 3-niti zadovoljen, niti nezadovoljen; 4-zadovoljen; 5-zelo zadovoljen.**

	1 - zelo nezadovoljen	2 - nezadovoljen	3 - niti zadovoljen, niti nezadovoljen	4 - zadovoljen	5 - zelo zadovoljen
Kako bi ocenili zavarovalništvo v Sloveniji?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kako bi ocenili urejenost premoženjskega zavarovanja nepremičnin v Sloveniji?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kako bi ocenili urejenost svojega premoženjskega zavarovanja stanovanjskih nepremičnin?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kako bi ocenili število zavarovalnic in njihovo ponudbo premoženjskih zavarovanj v Sloveniji?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q7 - Pri trditvi obkrožite ustrezen odgovor, pri čemer velja lestvica: 1-zelo nizko; 2-nizko; 3-niti nizko, niti visoko; 4-visoko; 5-zelo visoko.**

	1 - zelo nizko	2 - nizko	3 - niti nizko, niti visoko	4 - visoko	5 - zelo visoko
Kakšno stopnjo varnosti občutite ob sklenitvi zavarovalne pogodbe (v primeru škodnega dogodka prejmemo od zavarovalnice določeno odškodnino)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**Q8 - Katerega izmed naštetih načinov uporabljate za iskanje informacij o premoženjskem zavarovanju nepremičnin?**

Možnih je več odgovorov

- Internet oz. spletne strani zavarovalnice
- Informacije po telefonu
- Osebno na sedežu zavarovalnice
- Zavarovalni zastopnik

- Mobilne aplikacije
- Zgibanke/brošure

**Q9 - Označite na kakšen način ste nazadnje sklenili ali podaljšali premoženjsko zavarovanje?**

- Preko zavarovalnega zastopnika
- Po telefonu
- Na sedežu (poslovalnicah) zavarovalnice
- Na internetu oziroma spletni strani zavarovalnice
- Pri banki, ki ponuja takšno zavarovanje

**Q10 - Ali ste v vašem gospodinjstvu zaradi nastanka škodnega dogodka že prijavili škodo in kako?**

- Da, na spletni strani zavarovalnice s takojšnjo prijavo.
- Da, po telefonu preko brezplačne telefonske številke.
- Da, z izpolnitvijo obrazca in posredovanjem le tega po pošti ali elektronski pošti.
- Da, osebno v poslovalnici zavarovalnice (obisk škodnega centra).
- Da, preko zavarovalnega zastopnika.
- Ne, nismo še prijavili škode.

**XSPOL - Spol:**

- Moški
- Ženski

**XSTAR2a4 - V katero starostno skupino spadate?**

- 18 do 24 let
- 25 do 34 let
- 35 do 44 let
- 45 do 54 let
- 55 do 64 let
- 65 do 74 let
- nad 75 let

**XIZ1a2 - Kakšna je vaša najvišja dosežena formalna izobrazba?**

- Manj kot srednja šola
- Srednja šola
- Višješolski strokovni program

- Visokošolska izobrazba
- Magisterij
- Doktorat

**XDS2a4 - Kakšen je vaš trenutni status?**

- Zaposlen
- Samozaposlen
- Brezposelni
- Upokojenec
- Študent

**Q11 - V kateri vrsti nepremičnine živite?**

- V lastniški hiši
- V lastniškem stanovanju
- V najeti hiši
- V najetem stanovanju

**Q12 - V kakšnem tipu naselja živite?**

- Mesto
- Vas

## Priloga 2: Strukturirani intervju

### Strukturirani intervju v zavarovalnici

Spoštovani!

Sem Nika Kikovič in zaključujem podiplomski študijski program na Ekonomski fakulteti v Ljubljani. Pred vami so štiri vprašanja o premoženjskem zavarovanju stanovanjskih nepremičnin v Sloveniji. S pomočjo odgovorov, ki jih bom dobila, želim v magistrskemu delu podpreti zastavljene hipoteze.

Za sodelovanje se Vam zahvaljujem.

1. Kateri je po vašem mnenju prevladujoči način sklepanja premoženjskega zavarovanja nepremičnin (zavarovalni zastopnik, v poslovalnicah zavarovalnice,...)?
2. Kakšni so po vašem mnenju vzroki, da premoženjskega zavarovanja nepremičnin v Sloveniji ni mogoče skleniti preko interneta?
3. Ali po vašem mnenju zadovoljstvo z urejenim premoženjskim zavarovanjem nepremičnin vpliva na občutek varnosti uporabnikov zavarovanj?
4. Kakšne preventivne ukrepe/nasvete uporabljajo zavarovalnice z namenom, da bi zmanjšale možnosti nastanka škodnih dogodkov in s tem povečale varnost uporabnikov premoženjskih zavarovanj nepremičnin?