

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO
**ANALIZA SLOVENSKEGA TRGA AVTOMOBILSKIH
ZAVAROVANJ**

Ljubljana, marec 2013

KATARINA KRIŽAN

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisana Katarina Križan, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, izjavljam, da sem avtorica diplomskega dela z naslovom Analiza slovenskega trga avtomobilskih zavarovanj, pripravljenega v sodelovanju s svetovalko Tanjo Dmitrović.

Izrecno izjavljam, da v skladu z določili Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami) dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

S svojim podpisom zagotavljam, da

- je predloženo besedilo rezultat izključno mojega lastnega raziskovalnega dela;
- je predloženo besedilo 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 v diplomskem delu, citirana oziroma navedena v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, in
 - pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti (v pisni ali grafični obliki) uporabljena v tekstu, in sem to v besedilu tudi jasno zapisala;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Kazenskem zakoniku (Ur. l. RS, št. 55/2008 s spremembami);
- se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega diplomskega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom.

V Ljubljani, dne 22.3.2013

Podpis: _____

KAZALO

UVOD	1
1 TRŽENJE ZAVAROVALNIH STORITEV	2
1.1 OPREDELITEV STORITEV IN NJIHOVIH ZNAČILNOSTI	2
1.2 ZNAČILNOSTI IN TRŽENJE ZAVAROVALNIH STORITEV	4
1.2.1 Opredelitev, naloge in prvine zavarovanja	4
1.2.2 Klasifikacije zavarovanj	5
1.2.3 Trženje zavarovalnih storitev	6
1.2.4 Trženjski splet za zavarovalne storitve	8
2 KAKOVOST STORITEV IN ZADOVOLJSTVO PORABNIKOV	10
2.1 OPREDELITEV KAKOVOSTI STORITEV	10
2.2 MERJENJE KAKOVOSTI STORITEV	13
2.3 OPREDELITEV ZADOVOLJSTVA PORABNIKOV	16
2.4 PRIČAKOVANJA PORABNIKOV IN DEJAVNIKI, KI VPLIVAJO NANJE	18
2.5 MERJENJE ZADOVOLJSTVA PORABNIKOV	20
3 SLOVENSKI TRG AVTOMOBILSKIH ZAVAROVANJ.....	22
3.1 ZAVAROVALNICA TRIGLAV.....	24
3.2 ZAVAROVALNICA MARIBOR	26
3.3 ZAVAROVALNICA ADRIATIC SLOVENICA	27
3.4 ZAVAROVALNICA GENERALI.....	28
3.5 ZAVAROVALNICA GRAWE.....	30
3.6 ZAVAROVALNICA TILIA	31
3.7 ZAVAROVALNICA ERGO	33
3.8 PRIMERJAVA PONUDB SLOVENSKIH ZAVAROVALNIC	34
4 KVALITATIVNA RAZISKAVA NA TRGU AVTOMOBILSKIH ZAVAROVANJ V SLOVENIJI.....	40
4.1 RAZISKOVALNI NAČRT	41
4.2 REZULTATI KVALITATIVNE RAZISKAVE.....	42
4.2.1 Globinska intervjuja.....	42
4.2.2 Skupinski pogovor	43
4.2.3 Navidezno nakupovanje.....	45
4.3 PRIPOROČILA ZA TRŽENJE AVTOMOBILSKIH ZAVAROVANJ	45
SKLEP	46
LITERATURA IN VIRI	48
PRILOGE	

KAZALO SLIK

<i>Slika 1: Trženjski sistem za zavarovalne storitve</i>	7
<i>Slika 2: Trženjski splet za zavarovalne storitve</i>	8
<i>Slika 3: Model kakovosti storitve</i>	12
<i>Slika 4: Model pričakovane in zaznane kakovosti storitve</i>	15
<i>Slika 5: Model zadovoljstva porabnikov</i>	16
<i>Slika 6: Hierarhija pričakovanj</i>	19
<i>Slika 7: Model pričakovanj porabnikov</i>	20
<i>Slika 8: Premijski sistem obveznega zavarovanja pri slovenskih zavarovalnicah</i>	35
<i>Slika 9: Premijski sistem kasko zavarovanja pri slovenskih zavarovalnicah</i>	36

KAZALO TABEL

<i>Tabela 1: Dejavniki kakovosti storitev</i>	13
<i>Tabela 2: Deleži avtomobilskih zavarovanj obveznega in kasko zavarovanja v portfeljih slovenskih zavarovalnic v letu 2011</i>	23
<i>Tabela 3: Popusti na starost lastnika vozila</i>	25
<i>Tabela 4: Paketi avtomobilskih zavarovanj Zavarovalnice Grawe</i>	30
<i>Tabela 5: Paketi avtomobilskih zavarovanj Zavarovalnice Tilia</i>	31
<i>Tabela 6: Zavarovalne možnosti posamezne zavarovalnice</i>	37
<i>Tabela 7: Registracije vozil glede na vrsto vozila na dan 31.12.2011</i>	40

UVOD

V svojem diplomskem delu bom preučevala zadovoljstvo porabnikov z avtomobilskimi zavarovanji, saj se pri svojem delu dnevno srečujem s sklepanjem avtomobilskih zavarovanj in posledično z zavarovanci različnih zavarovalnic. Zavarovanec je oseba, katere premoženje je zavarovano, pri čemer sta zavarovanec in zavarovalec načeloma ista oseba, razen pri zavarovanjih na tuj račun. Kot zavarovalna zastopnica delujem v imenu in na račun zavarovalnice. Vsekakor pa je motiv, ki me ob tem žene, zadovoljstvo zavarovancev s sklenjenim zavarovanjem. Pozitiven občutek, ki ga ima posameznik, ko dobi nekaj, kar si želi je zadovoljstvo. Na trgu zavarovanj je konkurenca vse močnejša, kar različne zavarovalnice sili k temu, da so čim bolj usmerjene k zadovoljstvu zavarovancev. Zadovoljstvo je proces, ki je osnovan na kakovosti storitve in vodi do zvestobe. Ta pa je pogloblitnega pomena za vsako zavarovalnico, njen uspeh in preživetje na trgu.

Ljudje smo v svojem okolju in v okviru svojega delovanja nenehno izpostavljeni različnim nevarnostim, ki prežijo na nas in na naše premoženje. Zaščito pred omenjenimi nevarnostmi nam zagotavljajo zavarovanja. Glede na naravo svojega dela sem se odločila obravnavati tematiko zadovoljstva porabnikov z avtomobilskimi zavarovanji. V primeru avtomobilskega zavarovanja gre za zavarovanje avtomobila. Zakon o cestnem prometu določa, da mora vsakdo, ki se želi voziti s svojim vozilom, le-to registrirati. Zavarovalnice se skušajo čim bolj približati zavarovancem, s tem da spremljajo njihove potrebe in preučujejo dejavnike, ki vplivajo na njihovo zadovoljstvo. S tem namenom ponujajo različne pakete avtomobilskih zavarovanj. Kakovost storitve, zadovoljstvo zavarovancev in njihova zvestoba do zavarovalnega zastopnika in posledično do zavarovalnice se v največji meri odražajo pri odzivnosti reševanja škodnih primerov.

Namen diplomskega dela je preučiti trg avtomobilskih zavarovanj v Sloveniji z vidika dejavnikov ponudbe in povpraševanja.

Cilja diplomskega dela sta:

- Preučiti dejavnike, ki vplivajo na sklepanje zavarovanj in ugotoviti kateri izmed dejavnikov v največji meri vpliva na zadovoljstvo porabnikov in njihovo zvestobo.
- Oblikovati priporočila za zavarovalnice, kako slediti zadovoljstvu zavarovancev na trgu avtomobilskih zavarovanj.

Diplomsko delo je sestavljeno iz teoretičnega dela in kvalitativne raziskave. V teoretičnem delu sem preučevala s pomočjo literature znana dejstva o trženju zavarovalnih storitev, kakovosti storitev in zadovoljstvu porabnikov. Teoretični del je bil osnova praktičnemu delu. S pomočjo spletnih strani in pridobljenih izračunov različnih zavarovalnic sem primerjala ponudbo na slovenskem trgu avtomobilskih zavarovanj. Dejavnike sklepanja zavarovanj in njihov vpliv na zadovoljstvo porabnikov sem ugotavljala s pomočjo intervjujev z zavarovalnima zastopnikoma in s skupinskim pogovorom z zavarovanci.

Raziskovalno vprašanje mojega diplomskega dela je, ali obstaja pozitivna korelacija med kakovostjo, zadovoljstvom in ponovnim nakupom v panogi avtomobilskih zavarovanj. Med drugim bi rada ugotovila, kakšen je motiv zavarovancev, ki menjajo zavarovalnico pri avtomobilskih zavarovanjih, in kaj vpliva na njihovo ponovno odločitev za zavarovanje pri izbrani zavarovalnici.

Diplomsko delo je sestavljeno iz štirih poglavij. V prvem poglavju bom opredelila osnovne pojme storitev in zavarovanj. Drugo poglavje je namenjeno kakovosti storitev in zadovoljstvu porabnikov kot ključnima dejavnikoma povpraševanja na trgu avtomobilskih zavarovanj. V tretjem poglavju bom predstavila slovenski trg avtomobilskih zavarovanj z vidika ponudnikov. Četrto poglavje bo posvečeno kvalitativni raziskavi in njenim rezultatom.

1 TRŽENJE ZAVAROVALNIH STORITEV

1.1 Opredelitev storitev in njihovih značilnosti

SSKJ opredeljuje storitev kot naročeno delo, ki se opravi za nekoga navadno za plačilo (Bajec, Černelič, Hajn Šek Holz, Jakopin, Leder Mancini, Logar, Müller & Rigler, 1993, str. 960). Storitve so postale del našega vsakdanjega življenja, za kar je v največji meri zaslužen znanstveno-tehnološki napredek na področju informatike in telekomunikacij. V bruto domačem proizvodu srednje in visoko razvitih držav zavzemajo storitve približno dvotretinski delež. Velja načelo, da bolj ko je država razvita večji delež storitev ima v svojem bruto domačem proizvodu (Potočnik, 2004, str. 19-28).

Različni avtorji storitev pojmujejo različno. Koncept storitve se je počasi razvijal skozi zgodovino. Aristotel je storitev opredelil kot negativno, saj njeni rezultati niso bili plod narave, zaslužek iz tega naslova pa je bil rezultat manipuliranja. Smith prav tako govori o storitvah kot o neproduktivnih aktivnostih, za katere je značilna hkratna proizvodnja in poraba. Say kasneje zgornji trditvi ovrže in trdi, da so vse aktivnosti, ki imajo uporabno vrednost in ki zadovoljujejo porabnika, produktivne (Lovelock & Wirtz, 2007, str. 12).

Novejši avtorji pa ponujajo naslednje opredelitve:

- Kotler (2004, str. 444) opredeljuje storitev kot neopredmeteno izmenjavo dejanja ali delovanja med dvema osebama, ki pa ne pomeni lastništva. Fizični izdelki so lahko povezani z izvedbo storitve ali pa ne.
- Lovelock in Wirtz (2007, str. 15) navajata, da lahko o storitvah govorimo kot o ekonomskih aktivnostih, do katerih prihaja v okviru izmenjave med dvema osebama. Gre za izposajo, kjer porabniki uživajo koristi ob izposoji pravice do uporabe fizičnega predmeta, najema uslug strokovnega osebja ali za plačilo dostopa do različnih

zmogljivosti in omrežij ter praviloma niso lastniki fizičnih elementov, ki so vključeni v izvedbo storitve.

- Grönroos (1990, str. 28) ponuja storitev kot rešitev problema porabnikov. Gre za procese, aktivnost ali skupino aktivnosti, ki so po svoji naravi bolj ali manj neopredmetene. Njegova definicija je mešanica zgornjih dveh.

Slovenski avtorji izhajajo iz opredelitev svetovnih teoretikov. Snoj (1998, str. 32-35) opozarja, da se pri opredeljevanju storitev srečujemo s tremi različnimi prijemi:

- Opis storitev: tu izhajamo iz pomena korena latinske besede *servio*. Sem lahko uvrstimo Kotlerjevo opredelitev.
- Naštevaje storitev: osnovne opredelitve avtorji podkrepijo z naštevanjem primerov storitev. Tu nastane problem časovne dinamike, ki ne zajame vseh možnih storitev.
- Primerjanje storitev s fizičnimi izdelki: tu se pojavlja predvsem problem ločnice med storitvami kot procesi in samo povezavo z izdelki. Snoj v tem primeru kot rešitev predlaga storitev v ožjem pomenu besede (proces, ki se zgodijo v menjavi) in v širšem pomenu besede (objekti menjave, v jedru katerih so storitve v ožjem pomenu besede). Sem lahko uvrstimo tudi Lovelockovo in Wirtzevo opredelitev.

Storitve se po svojih značilnostih razlikujejo od izdelkov. Značilnosti storitev so naslednje:

- Neopredmetenost kar pomeni, da nimajo konkretne oblike, otipa, okusa, vonja. Vse te lastnosti imajo fizični izdelki. Oseba, ki se odloča za storitev, ne ve, kakšen bo njen rezultat, in si jo težko predstavlja. Pomembno je, da si porabnik priskrbi čim več vidnih znakov storitve to lahko stori z iskanjem zunanjih dokazov, kot so zaposleni, prostor, kjer kupuje storitev, oprema, komunikacijski materiali, simboli in cene (Rojšek & Starman, 1994, str. 37).
- Neločljivost pomeni, da procesa izvajanja in porabljanja storitve potekata istočasno in sta posledično vanjo vključena tako izvajalec kot tudi porabnik. Fizične izdelke najprej proizvedemo, prodamo in na koncu porabimo, kar za storitve ne velja. Ko te prodamo, se hkrati tudi porabljajo (Snoj, 1998, str. 41-43).
- Minljivost je povezana z zalogo. Zaradi njihove fizične oblike lahko izdelke proizvajamo pred menjavo, storitve, ki so procesi, pa lahko le izvajamo v samem procesu menjave (Snoj, 1998, str. 39). Enakomerno porazdeljeno povpraševanje po storitvah ne povzroča nikakršnih težav. Problem nastane kadar ponudba preseže povpraševanje (vrednost storitve je izgubljena) ali obratno (storitve ni mogoče vzeti iz zaloge) (Potočnik, 2000, str. 21).
- Spremenljivost oziroma občutljivost za čas je odvisna od tega, kdo, kje in kdaj izvaja storitve. Fizični izdelek lahko v nasprotju s storitvijo brez težav standardiziramo. Kakovost storitev se lahko ugotavlja z zaposlovanjem usposobljenih strokovnjakov in njihovim izobraževanjem, s standardizacijo procesa izvajanja storitve ter s pomočjo sistema predlogov, pritožb, anketiranja porabnikov in primerjalnih nakupov (Kotler, 2004, str. 448).

- Težavnost ugotavljanja in nadziranja kakovosti izhaja predvsem iz neopredmetenosti in neoprijemljivosti, poleg tega pa je ocenjevanje kakovosti storitve subjektivne narave, saj je odvisno od mnenj, vrednot in pričakovanj porabnikov. Pri fizičnih izdelkih se meri in nadzira kakovost izdelkov, pri storitvah pa se ugotavlja zadovoljstvo porabnikov s storitvijo.
- Visoka stopnja tveganja je močno povezana s prejšnjo točko ter občutljivostjo za čas in kraj izvedbe ter izvajalca. Izdelek lahko ob porabnikovi reklamaciji zamenjamo, storitve pa ne.
- Prilagajanje ponudbe posebnim zahtevam porabnikom storitev govorimo o enem izmed meril kakovosti storitev. Storitve po meri povečuje porabnikovo zaznavanje kakovosti in njegovo zadovoljstvo, izdelek po meri pa bolj povečuje stroške kot pa zaznavanje večje kakovosti.
- Ustvarjanje osebnih stikov med kupcem in izvajalcem se kaže v tem, da je znanje in vedenje izvajalca storitve odločilno za porabnikovo zadovoljstvo, pri izdelku pa povezava z osebnim stikom ni nujna (Potočnik, 2000, str. 22-24).

Vsebinsko ločimo temeljne oz. generične značilnosti storitev ter izvedene oziroma pomožne ali dodatne značilnosti storitev, ki skupaj določajo objektivno kakovost storitve (Potočnik, 20004, str. 36). Med generične značilnosti uvrščamo procesnost, neotipljivost in neobstojnost, med izvedene pa nezmožnost transporta, neločljivost od izvajalca, sočasnost izvajanja in uporabe, neposrednost odnosa med izvajalci in uporabniki, prepletanje proizvodnje in marketinga, participiranje uporabnikov v izvajanju, variabilnost in druge (Snoj, 1998, str. 36).

1.2 Značilnosti in trženje zavarovalnih storitev

Zavarovalne storitve so specifične, zato je smiselno, da v tem delu za kasnejše lažje razumevanje najprej opredelim pojem zavarovanj, njihove naloge, osnovne prvine in njihovo delitev. Na koncu tega poglavja pa bom predstavila trženje zavarovalnih storitev.

1.2.1 Opredelitev, naloge in prvine zavarovanja

Najsplošneje lahko zavarovanje opredelimo kot varnost pred določenim dogodkom ali dejstvom (Ivanjko, Ivanjko, Ivanjko & Ihanec, 1999, str. 10). S pravnega vidika zavarovanje definira v 921. členu Obligacijski zakonik (Ur.l.RS, št.97/2007-UPB1) in sicer kot pogodbo, s katero se sklenitelj zavarovanja zaveže, da bo zavarovalnici plačal zavarovalno premijo, zavarovalnica pa se zaveže, da bo, če se zgodi dogodek, ki pomeni zavarovalni primer, izplačala sklenitelju zavarovanja ali pa nekemu tretjemu odškodnino ali storila kaj drugega. Najpogostejšo opredelitev zavarovanja navaja Boncelj (1983, str. 45), kateri meni, da se z namenom izravnavanja nevarnosti povezujejo različni nevarnostni

objekti. Iz vseh definicij zavarovanja lahko povzamemo, da gre za dejavnost, ki ščiti gospodarstvo pred nevarnostmi, ki ogrožajo premoženje in osebe (Bijelić, 1998, str. 3). Z vidika trženja je zavarovanje definirala Končina (1993, str. 77), in sicer kot obljubo, ki jo prodaja zavarovalnica (prodana je s plačilom zavarovalne premije), da bo v primeru nastanka škode nadomestila finančne posledice poškodbe ali izgube (obljuba je izpolnjena, ko zavarovanec prejme obljubljeno zavarovalnino ali odškodnino v skladu z zavarovalnimi pogoji).

Zavarovanci so izpostavljeni številnim tveganjem. Glavna naloga zavarovanja je, da prerazporedi tveganja na vse zavarovance. Kdaj bo škodi izpostavljen posameznik in ali sploh bo, težko napovemo, za skupino ljudi pa lahko pojav določenih dogodkov napovemo z veliko verjetnostjo (Bijelić, 1998, str. 3-4).

Bijelić (1998, str. 5-10) navaja, da je pri vsakem zavarovanju treba določiti osnovne prvine. Te pa so naslednje:

- Predmet (objekt) zavarovanja je lahko predmet, žival, rastlina, človek ali kaj drugega, kar se lahko poškoduje, uniči, ukrade ipd. Predmet je mogoče zavarovati, če gre za dogodek, ki je v prihodnosti negotov in neodvisen od zavarovalčeve volje, njegovo tveganje je mogoče ovrednotiti in škodo je mogoče oceniti.
- Tveganje (riziko) je možnost, da se na predmetu zavarovanja v nekem prihodnjem časovnem obdobju po naključju uresniči škoda zavarovane nevarnosti. Na velikost tveganja vplivajo številni dejavniki: vrsta tveganja, fizično-tehnične značilnosti predmeta, vrednost predmeta zavarovanja, trajanje zavarovanja, kraj, kjer je predmet zavarovanja, ipd.
- Čas trajanja,
- Oblika škodnega kritja.

1.2.2 Klasifikacije zavarovanj

Obstaja več različnih meril, po katerih razvrščamo zavarovanja. Merilo za razvrstitev v skupine je lahko način odločanja, predmet zavarovanja, sorodnost tveganj, kdo je zavarovanec ali kakšen je vidik izravnavanja. Dejavniki način odločanja deli zavarovanja v obvezna in prostovoljna zavarovanja. Obvezna zavarovanja določi država s svojimi predpisi in zakoni. Vsa ostala zavarovanja, o katerih se zavarovanci prosto odločajo, pa imenujemo prostovoljna zavarovanja. Kadar je merilo delitve predmet zavarovanja govorimo o treh skupinah zavarovanj: zavarovanja premoženja v širšem smislu, transportna in kreditna zavarovanja ter zavarovanja oseb (Bijelić, 1998, str. 47-52). Slovensko Zavarovalno Združenje (2010, str. 1.1-6, v nadaljevanju SZZ) navaja, da v praksi ta delitev ni uporabna, zato se pogosteje uporablja delitev, ki je osnovana na sorodnosti tveganj. Ta razdeli zavarovanja na štiri panoge in te podrobneje na skupine.

Zavarovanja v tem primeru razvrstimo na naslednje panoge in skupine:

1. Panoga premoženjskih zavarovanj:

- zavarovanja civil, zavarovanja živali, zavarovanje posevkov, industrijska zavarovanja
- zavarovanje stvari, zavarovanje premoženjskih interesov

2. Panoga zavarovanj motornih vozil

- kasko zavarovanja
- zavarovanja avtomobilske odgovornosti

3. Panoga transportnih in kreditnih zavarovanj

- kargo zavarovanja
- kasko zavarovanja
- kreditna zavarovanja

4. Panoga osebnih zavarovanj

- nezgodna zavarovanja
- življenjska zavarovanja.

V primeru delitve zavarovanj z vidika zavarovanca ločimo zavarovanje pravnih in fizičnih oseb. Vidik izravnavanja pa deli zavarovanja v življenjska in neživljenjska (Bijelić, 1998, str. 49).

V letu 2000 je bil v skladu z evropsko direktivo sprejet standard razvrščanja zavarovanj, ki je opisan v Prilogi 1 (SZZ, 2010, str. 1.1-6) in je vse bolj uporabljan tudi v praksi. V svoji diplomski nalogi se bom ukvarjala s panogo zavarovanj motornih vozil, in sicer bom ugotavljala zadovoljstvo porabnikov z avtomobilskimi zavarovanji in zavarovanji, ki se sklepajo skupaj z zavarovanjem avtomobilske odgovornosti (avtomobilski kasko, zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb, nezgodno zavarovanje voznikov, potnikov in delavcev pri upravljanju in vožnji z motornimi vozili, zavarovanje avtomobilske asistencije ter zavarovanje pravne zaščite).

1.2.3 Trženje zavarovalnih storitev

Za zavarovalne storitve veljajo vse splošne značilnosti storitev (neopredmetenost, neločljivost, spremenljivost, minljivost), pa tudi dodatne značilnosti, ki so podrobneje opredeljene v poglavju 1.1.

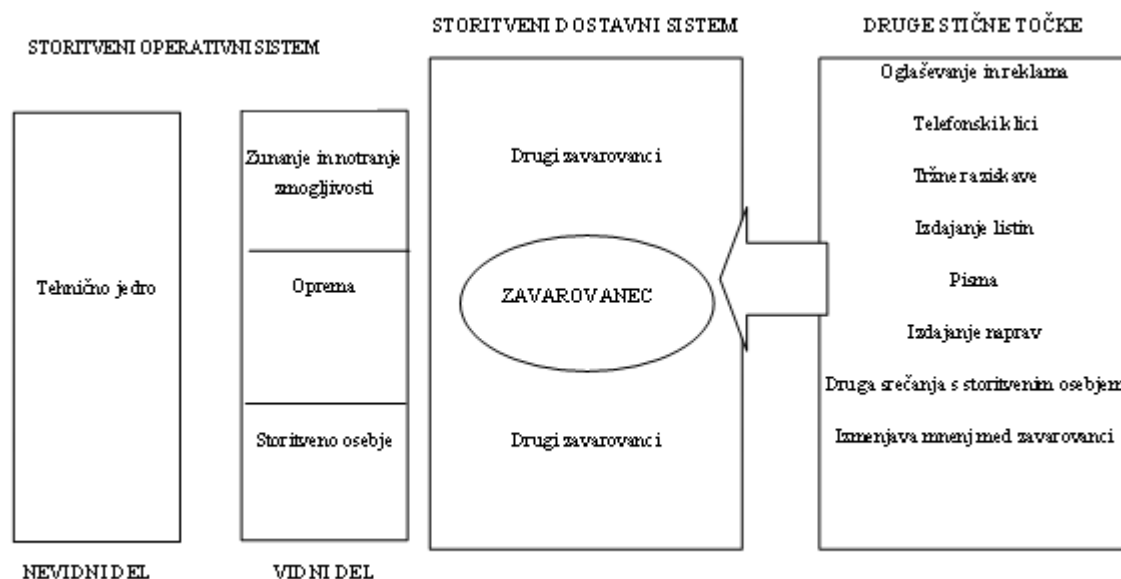
Ivanjko et al. (1999, str. 24) poudarjajo, da gre pri zavarovalnih storitvah za prodajo nevidnega blaga v obliki storitev. Storitve je dejanje, trud ali dosežek, zato je vsebina za zavarovanca pogosto težko razumljiva, korist pa postane otipljiva šele, ko pride do škodnega dogodka na področju nevarnosti, ki je predmet zavarovalne pogodbe (Voršnik, 2000, str. 411).

Odnosi med kupcem in prodajalcem postajajo vse bolj pomembni po nakupu storitve, kar je pomembna značilnost zavarovalnih storitev. Za trženje zavarovalnih storitev je izredno pomembno, da obstaja obojestranska povezanost med internim in eksternim trženjem. Posledica te povezanosti je razvoj trdnih medsebojnih odnosov med zavarovalnico in njenimi strankami. To je razlog, zakaj moramo na zavarovalno storitev gledati kot na proces oziroma sistem (Končina, 1994, str. 78).

Lovelock in Wirtz (2007, str. 33-37) navajata tri ključne elemente v procesu izvedbe storitve: stranke, opredmetena posest in informacije. Stranke, ki želijo izvedbo storitve, morajo biti vključene v sam proces in morajo v njem tudi sodelovati (fizično ali psihično). Kadar govorimo o opredmeteni posesti, mislimo na vse aktivnosti, ki zadevajo strankino posest in za katere stranke želijo, da jih zanje opravijo storitvena podjetja, kot na primer popravilo avtomobila. Informacije imajo izmed omenjenih treh dejavnikov najbolj neoprijemljiv značaj. Za revolucijo na področju informacij je v največji meri zaslužen razvoj informacijskih tehnologij. Vse zgoraj naštetje elemente imajo tudi zavarovalne storitve.

Če zavarovalno storitev gledamo kot sistem, ta obsega operativni del (vložki storitvenih procesov, snovalci posameznih elementov storitev) in dostavni del (storitveni elementi so združeni v celovito storitev, ki je dostavljena stranki) (Voršnik, 2000, str. 411). V modelu trženjskega sistema Lovelocka in Wirtza (2007, str. 53) je del sistema viden, del pa neviden. Končina je trženjski sistem, ki ga prikazujem na Sliki 1 priredil za zavarovalne storitve.

Slika 1: Trženjski sistem za zavarovalne storitve



Vir: M. Končina, *Trženje osebnih in premoženjskih zavarovanj na slovenskem zavarovalnem trgu*, 1994, str.

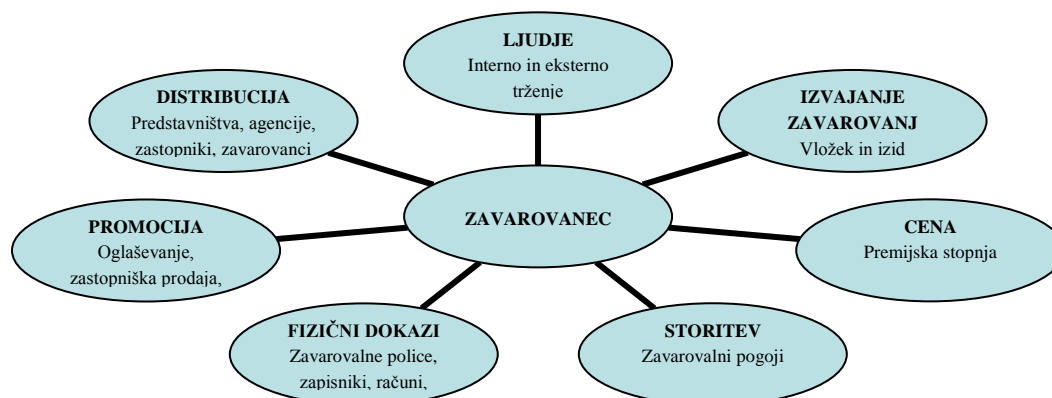
Slika 1 prikazuje trženjski sistem za zavarovalne storitve, ki je sestavljen iz operativnega sistema (vidni in nevidni del), dostavnega sistema ter drugih stičnih točk, ki vplivajo na posameznega zavarovanca.

Trženje v zavarovalništvu se začne s pripravo zavarovalno-tehničnih podlag (pogoji in ceniki različnih zavarovalnih vrst). Na trgu je treba ob čedalje močnejši konkurenci uvesti zavarovalne storitve na trg (sklepanje zavarovanj). Poleg same prodaje zavarovanj je treba te ustrezno promovirati ob sočasnem izvajanju drugih zavarovalnih storitev. Izredno pomembna je komunikacija z javnostjo v smislu reševanja zavarovalnih primerov in likvidacij škod. Rezultat trženja naj bi pripeljal k dosegu optimalnega zavarovalnega portfelja in sposobnosti tekočega izplačevanja odškodnin ob sočasnem doseganju ustreznega dobička (Bijelić, 1998, str. 300-301).

1.2.4 Trženjski splet za zavarovalne storitve

S pojmom trženjski splet mislimo na usklajeno izvajanje vseh funkcij in postopkov trženja na trgu (Bijelić, 1998, str. 302). Trženjski splet je skupek trženjskih instrumentov, ki se pri izdelkih in storitvah razlikujejo. McCarthy je opredelil trženjski splet za izdelke s štirimi pomembnimi elementi: izdelek (angl. *product*) distribucija (angl. *place*), cena (angl. *price*), promocija (angl. *promotion*) (Kotler, 2004, str. 16). Bomms in Bitner sta za oblikovanje storitvenega trženjskega spleta predlagala še dodatne tri elemente: ljudi (angl. *people*), fizični dokazi (angl. *physical evidences*) in procesiranje (angl. *processing*) (Kotler, 2004, str. 450). Novejši avtorji, kot je Lovelock, vključujejo tudi element produktivnosti in kakovosti storitve (angl. *productivity and quality*). Ko govorimo o trženjskem spletu za storitve, imamo v mislih osem ključnih elementov (8P) (Lovelock & Wirtz, 2007, str. 22-25). Trženjski splet za zavarovalne storitve je razviden s Slike 2, ki pa elementa produktivnosti in kakovosti storitev ne vključuje neposredno, pač pa posredno, saj kakovost zavarovalne storitve pomeni zadovoljstvo zavarovanca.

Slika 2: Trženjski splet za zavarovalne storitve



Vir: M. Končina, *Trženje osebnih in premoženjskih zavarovanj na slovenskem zavarovalnem trgu, 1994, str. 200.*

Slika 2 prikazuje sedem ključnih elementov trženja, ki vplivajo na zavarovanca.

Zavarovalna storitev je skupek dejanj, ki vključuje zavarovalne pogoje, ocenitev nevarnosti, svetovanje in dajanje informacij zavarovancu, cenitev škod, potek likvidacijskega postopka, izplačila nadomestil za škode, uveljavljanje regresov za odškodnine itd.. Glavni namen zavarovalnih storitev je zadovoljitev zavarovančeve potrebe po varnosti (Končina, 1994, str. 242).

Zavarovalna premija je cena zavarovančevega tveganja, ki ga zavarovatelj prevzame nase, povečana za del, ki je namenjen povečanju varnostnih rezerv, in za del, ki je namenjen delovanju družbe (zavarovalnice) vključno z dobičkom. Premije določajo njihovi ceniki, ki se oblikujejo na podlagi spremljanja statističnih podatkov o preteklih in sedanjih gibanjih ter verjetnosti prihodnjih dogodkov posameznih tveganj (Bijelić, 1998, str. 302-303).

Načini in oblike distribucije zavarovanj so odvisni od vrste zavarovanj, strukture zavarovalne pogodbe, od zmogljivosti zavarovalnice in izbire njenih ciljnih trgov. Distribucija je lahko usmerjena tako, da zavarovanci pridejo do zavarovalnice, ali pa obratno (Končina, 1994, str. 251-253). Zavarovalne storitve lahko posredujemo prek različnih tržnih poti: lastne prodajne mreže (delavci, zaposleni v zavarovalnici), zunanje prodajne mreže (pogodbeni zavarovalni posredniki, pogodbeni zavarovalni zastopniki, zavarovalne agencije, turistične in druge agencije, banke in druge finančne organizacije) ter prek direktnega marketinga (Bijelić, 1998, str. 303).

Promocija se izvaja z oglaševanjem, osebno prodajo, pospeševanjem prodaje, publiciteto in stiki z javnostjo. Promocija mora biti usmerjena k zavarovancu tako, da mu pomaga razumeti storitev in, da mu vzbudi željo po sklenitvi zavarovanja (Končina, 1994, str. 258).

Pomembna značilnost storitev je neoprijemljivost. Zato so pomembni fizični dokazi. V zavarovalništvu so to zavarovalni pogoji in zavarovalna polica. Ti z vidika kakovosti doprineajo k razumljivosti, varnosti in komunikaciji (Končina, 1994, str. 260).

Izvedba zavarovalniške storitve se ne zaključi s sklenitvijo zavarovalne pogodbe, ampak šele, ko pride do škodnega dogodka. Postopek traja do izida procesa skozi storitveni sistem, kot je razvidno s Slike 1 (Končina, 1994, str. 264-265).

Element trženjskega spleta so tudi ljudje, na katere se navezuje notranje in zunanje trženje. Ko govorimo o zunanjem trženju, mislimo na trženje, ki je usmerjeno k ljudem zunaj podjetja (zavarovancem). Zaposlovanje, usposabljanje in motiviranje sposobnih zaposlenih, katerih namen je zadovoljiti kupca, pa je notranje trženje. Smiselno je, da je slednje izvedeno pred zunanjim trženjem (Kotler, 2004, str. 23).

Produktivnost in kakovost morata biti obravnavani vzajemno. Produktivnost je pomembna za zmanjšanje stroškov z vidika menedžmenta zavarovalnice. Kakovost pa je ključna z vidika kupca, saj gradi njegovo zadovoljstvo in lojalnost. Zavarovanec, ki bo zadovoljen z rešitvijo škode pri izbrani zavarovalnici, ji bo vsekakor ostal zvest. Tehnološke izboljšave velikokrat prinašajo priložnost za povečanje produktivnosti in izboljšanje kakovosti, vendar morajo porabniku prinašati koristi (Lovelock & Wirtz, 2007, str. 25).

2 KAKOVOST STORITEV IN ZADOVOLJSTVO PORABNIKOV

Kakovost storitve in zadovoljstvo porabnikov sta tesno povezana in sta ključna dejavnika povpraševanja po storitvah na trgu avtomobilskih zavarovanj. Kakovost storitev postaja vse bolj aktualna, ker vpliva na uspešnost in učinkovitost poslovanja podjetij, ki izvajajo storitvene dejavnosti. Zadovoljstvo storitve kupec dojema čustveno. Prevladujejo kvalitativno izražene karakteristike kakovosti, ki jih je težje natančno določiti in meriti. Zadovoljstvo porabnika storitve je izredno težko doseči, saj ima vsak posameznik drugačna merila in pričakovanja v zvezi s kakovostjo. Vloga človeka pri kakovosti je v storitvenih dejavnostih ključnega pomena, kajti tako se ustvarja ugled podjetja (Marolt & Gomilšček, 2005, str. 138-143).

2.1 Opredelitev kakovosti storitev

Kakovost storitve je težko definirati v nekaj besedah. Najosnovnejšo definicijo ponuja Crosby, ki pravi, da gre za ustrežanje zahtevam. Juran je mnenja, da gre pri kakovosti storitev za zadovoljevanje porabnikovih potreb. Iz obeh definicij lahko povzamemo, da je kakovost storitve pojem, ki je povezan s porabnikovim dožemanjem kakovosti (Palmer, 1998, str. 153).

Ob vsakokratnem soočenju porabnikov s storitvijo je kakovost storitve podjetja na preizkušnji (Kotler, 2004, str. 455). Skrb podjetja za kakovost prinaša številne koristi:

- povečuje dobičkonosnost,
- povečuje produktivnost,
- povečuje ugled,
- pospešuje vračanje naložb,
- zmanjšuje stroške,
- izboljšuje konkurenčni položaj.

Možina, Zupančič in Štefančič Pavlovič (2002, str. 202) so mnenja, da moramo, kadar govorimo o kakovosti, upoštevati pet nivojev storitev:

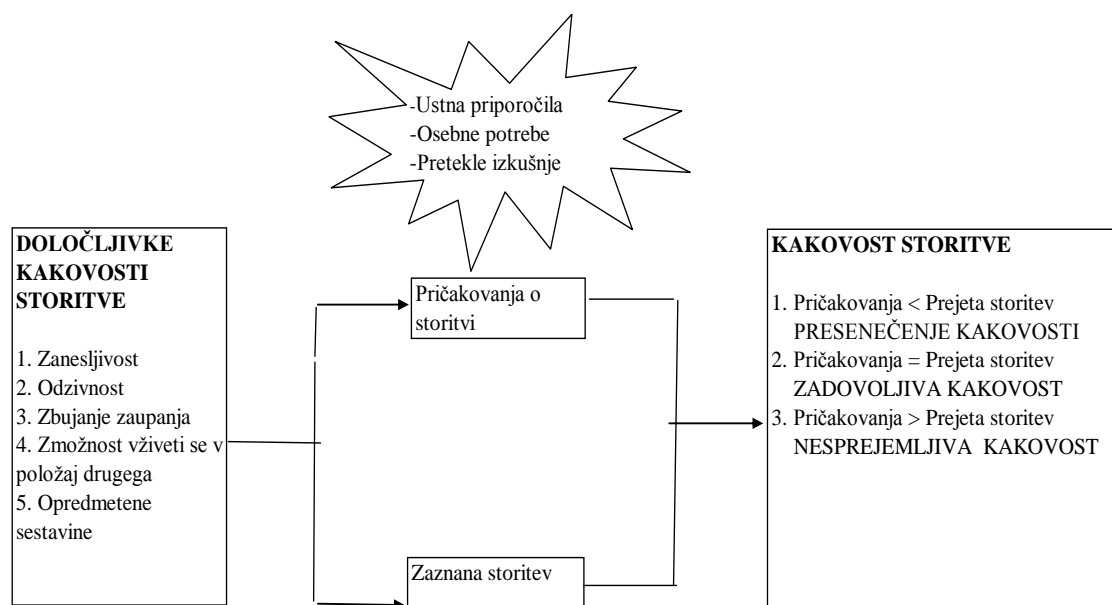
- jedro storitve (osnovna korist, ki jo porabnik pričakuje),
- osnovna storitev (temeljna različica storitve),
- pričakovana storitev (pričakovane lastnosti storitve),

- razširjena storitev (dodatne storitve, ki ločujejo storitev od konkurenčnih),
- potencialna storitev (možne spremembe, izboljšave, dopolnitve, ki bi jim lahko bila storitev izpostavljena v prihodnosti).

Zadovoljstvo porabnikov, o katerem bom podrobneje govorila v naslednjem poglavju, je pomembna sestavina ocene kakovosti storitve. Natančne meje med obema pojmomoma ni mogoče določiti. Kakovost je težko opredeliti. Snaj (1998, str. 158-160) opredeljuje kakovost storitve s tem, kako dobro storitve v svojih razsežnostih dosegajo pričakovanja odjemalcev. Potočnik (2004, str. 92) navaja, da gre za razliko med pričakovano in dejansko prejeto storitvijo, kot jo zazna porabnik. Povezana je s pojmovanjem nečesa pozitivnega, dobrega, odličnega.

J. A. Fitzsimmons in M. J. Fitzsimmons (2001, str. 44-45) poudarjata, da je kakovost storitve povezana s celotnim procesom storitve. Zadovoljstvo porabnika s storitvijo lahko ocenimo s primerjavo med pričakovano in prejeto storitvijo. Na pričakovanja o storitvi vplivajo ustna priporočila, osebne potrebe in pretekle izkušnje ter določljivke kakovosti storitve. Pomembnost posamezne določljivke kakovosti storitve je odvisna od tipa storitve. Pri zavarovalnih storitvah je najpomembnejša zanesljivost, pri čemer gre za sposobnost izvesti obljubljeni storitev zanesljivo, točno ob določenem času, zmeraj enako in brez napak glede na pričakovanja porabnikov. Na lestvici pomembnosti je naslednja odzivnost, gre za pripravljenost priskočiti na pomoč porabniku in ponuditi takojšnjo storitev. Sledita znanje in vljudnost zaposlenih, s čimer se zbuja zaupanje pri porabnikih. Tu so pomembni še dejavniki zmožnosti izvedbe storitve, vljudnost in spoštovanje do porabnikov, komuniciranje s porabniki ter splošno obnašanje zaposlenih. Pomembna določljivka kakovosti storitve je tudi zmožnost vživljanja v položaj porabnika, kjer je posebno pomembno razumevanje njegovih potreb. Zadnje določljivke pa sestavljajo videz prostora, oprema, zaposleni in komunikacijski material, ki jih lahko združimo v skupino opredmetenih sestavin, ki so vidne porabniku. Ta določljivka je pri zavarovalnih storitvah najmanj pomembna. Celoten model kakovosti storitve je prikazan na Sliki 3.

Slika 3: Model kakovosti storitve



Vir: J. A. Fitzsimmons & M. J. Fitzsimmons, *Service management: operations, strategy and information technology*, 2001, str. 44.

Slika 3 prikazuje določljivke kakovosti storitve, ki vplivajo na pričakovano in zaznano storitev. Razlika med omenjenima kaže, kako kakovostna je sama storitev (presenetljiva kakovost, zadovoljiva kakovost, nesprejemljiva kakovost).

Kadar govorimo o kakovosti storitve, moramo razlikovati med objektivno in subjektivno kakovostjo. Prva je tista, ki opredeljuje merljivo odličnost nekega pojava, dogajanja ali stvari v primerjavi z določenim standardom (Snoj, 1998, str. 161). Potočnik (2004, str. 92) pravi, da lahko govorimo o standardni kakovosti, ki jo storitveno podjetje določi s postopki in izvajalci storitve. Druga kakovost storitve je izid človeške subjektivne reakcije na pojave, dogajanja ali stvari in se razlikuje od posameznika do posameznika (Snoj, 1998, str. 161). To kakovost porabnik opredeli, ko je storitev že izvedena (Potočnik, 2004, str. 92).

Kakovost storitve je potovanje, ki podjetju omogoča diferenciacijo in pot do kupčeve zvestobe (Berry, Bennett & Brown, 1989, str. 5-7). Za podjetje je izredno pomembno, da pozna dejavnike, ki navdušijo in razočarajo porabnika (Potočnik, 2004, str. 99). Johnston & Clark (2001, str. 90) opredeljujeta 16 dejavnikov kakovosti storitve, ki jih prikazujem v Tabeli 1.

Tabela 1: Dejavniki kakovosti storitev

DEJAVNIKI POČUTJA	DEJAVNIKI POVEČANJA ZADOVOLJSTVA
razpoložljivost	zavezanost
zanesljivost	prilagodljivost
celovitost	dostopnost
funkcionalnost	vljudnost
čistost	uslužnost
	skrbnost
NEVTRALNI DEJAVNIKI	KRITIČNI DEJAVNIKI
udobnost	odzivnost
estetičnost	komunikativnost
	zmožnost

Vir: R. Johnston & G. Clark, Service operations management, 2001, str. 88.

Dejavnike lahko združimo v štiri skupine, kot prikazuje Tabela 1. Prvo skupino sestavljajo dejavniki počutja (5), drugo dejavniki povečanja zadovoljstva (6), tretjo nevtralni dejavniki (2), in četrto kritični dejavniki (3). Ti dejavniki pomenijo osnovo za oblikovanje meril za merjenje kakovosti storitev in ustvarjanje zadovoljstva porabnikov (Johnston & Clark, 2001, str. 90).

2.2 Merjenje kakovosti storitev

Poznamo dve vrsti merjenja kakovosti storitev. Pri eni vrsti merimo kakovost storitve znotraj posameznega dela podjetja, pri drugi pa merimo kakovost celotnega podjetja, ki ponuja storitev (Marolt & Gomišček, 2005, str. 146).

Najpomembnejši člen pri določanju kakovosti storitve so porabniki. V Tabeli 1 sem prikazala dejavnike kakovosti storitve, ki so osnova za merjenje kakovosti storitve (Johnston & Clark, 2001, str. 88). Porabniki so si med seboj zelo različni in med njimi obstajajo razlike v ocenjevanju kakovosti storitev. Potočnik (2000, str. 161) ločuje med:

- iskano kakovostjo – le to lahko porabnik oceni pred nakupom (barva, oblika, teža, čistina),
- izkustveno kakovostjo – mogoče jo je občutiti pri porabniku med uporabo ali po njej (okus, toplota),
- kakovostjo zaupanja – tu porabnik v celoti zaupa izvajalcu storitve, saj ima premalo znanja, da bi lahko ocenil, kako je bila storitev opravljena (zdravstvene storitve).

Za podjetje, ki želi ocenjevati kakovost, je nujno, da sodeluje s porabniki in sistematično izvaja različne aktivnosti: spraševanje kupcev o ponudbi in kakovosti storitve, pridobivanje

porabnikovih komentarjev in predlogov, ugotavljanje ali so njihova pričakovanja dosežena, analiziranje podatkov o porabnikih, sistematično zbiranje pritožb in reklamacij, ugotavljanje zakaj prihaja, do nezadovoljstva (Marolt & Gomišček, 2005, str. 148).

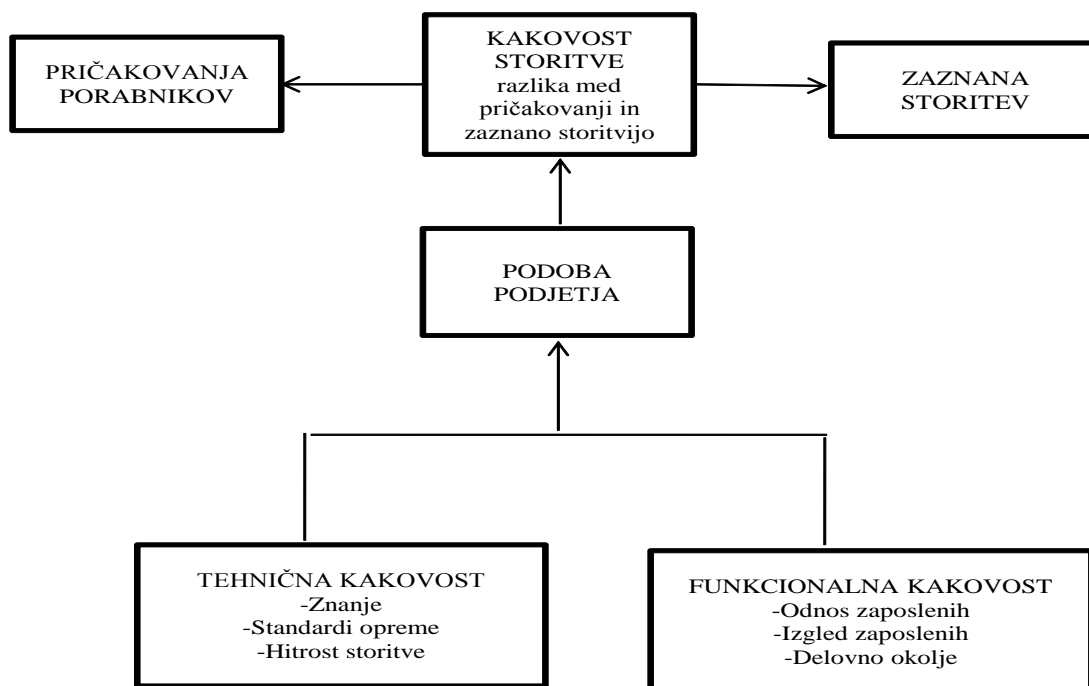
Pri merjenju kakovosti z vidika celotnega podjetja uporabljamo v praksi različne modele. V osnovi ločimo dva tipa pristopov merjenja kakovosti storitve, in sicer Grönroosov model tehnične in funkcionalne kakovosti ter model Servqual avtorjev Zeithamllove, Parasuramana in Berryja (Palmer, 1998, str. 153). Potočnik (2005, str. 442) je mnenja, da so najpogosteje uporabljani naslednji modeli:

1. model kakovosti storitev 4Q,
2. model pričakovane in zaznane kakovosti storitev,
3. model vrzeli,
4. model vzajemnega odnosa med izvajalcem in porabnikom storitve,
5. model SERVQUAL.

Prvi model se opira na štiri dejavnike, ki naj bi določali kakovost: kakovost načrtovanja, kakovost izvedbe storitve, kakovost izvedbe ob določenem času ter kakovost medsebojnih odnosov med kupci in izvajalci (Marolt & Gomišček, 2005, str. 149).

Drugi model, katerega avtor je Grönroos, ocenjuje kakovost storitve na osnovi treh kriterijev: tehnične kakovosti, funkcionalne kakovosti in podobe storitvenega podjetja. Tehnična kakovost je dejanski rezultat storitve in je posledica vzajemnega odnosa med porabnikom in izvajalcem. Funkcionalna kakovost je zaznana na subjektivni ravni posameznika ter obsega psihološko povezanost med porabnikom in izvajalcem storitve. Nanaša se na način, kako je storitev ponujena in izvedena. Podoba storitvenega podjetja pa je odvisna od prvih dveh kakovosti storitev in se nanaša na porabnikovo zaznavanje storitvenega podjetja kot celote. Ko govorimo o pričakovanjih porabnika, se moramo zavedati, da nanje lahko vpliva storitveno podjetje z različnimi trženjskimi aktivnostmi (trženjsko komuniciranje, razširjanje govorice od ust do ust, cenovna politika, izboljšanje kakovosti storitev ipd.). Ko pa imamo v mislih zaznane storitve, so pomembni predvsem vtisi, ki jih porabnik dobi med izvajanjem storitve (kontaktno osebje, izvajalci, delovno okolje, splošni vtis o podjetju, tehnična opremljenost podjetja ipd.) (Potočnik, 2004, str. 100-102). Grönroosov model je prikazan na Sliki 4.

Slika 4: Model pričakovane in zaznane kakovosti storitve



Vir: C. Grönroos v A. Palmer, *Principles of service marketing*, 1998, str. 154.

Tretji model je različica modela Servqual, ki je opisan kot peti model. Osnovni model loči 5 vrzeli. Lovelock in Wirtz (2007, str. 424) pa ga opredeljujeta s sedmimi razkoraki oziroma vrzelmi, ki vplivajo na kakovost storitve:

Vrzel 1: Vrzel med porabnikovimi pričakovanji in zaznavanjem teh pričakovanj pri izvajalcih storitve.

Vrzel 2: Vrzel med pričakovanji porabnikov, kot jih zaznava vodstvo storitvenega podjetja, in opredelitvijo standardov kakovosti storitve.

Vrzel 3: Vrzel med specifikacijo standardov kakovosti storitve in dejanske izvedbe teh standardov.

Vrzel 4: Vrzel med zunanjim komuniciranjem podjetja s porabniki in dejansko izvedbo storitve.

Vrzel 5: Vrzel med porabnikovo zaznavo izvedbe storitve in dejansko izvedbo storitve.

Vrzel 6: Vrzel med porabnikovim razumevanjem obljub podjetja in njegovim zaznavanjem izvedbe storitve glede na obljube.

Vrzel 7: Vrzel med pričakovanji porabnika in zaznavanjem izvedbe storitve.

Raven kakovosti storitve je opredeljena z vrzeljo 7. Kajti, da dosežemo zmanjšanje sedme vrzeli, moramo zmanjšati tudi vse ostale. Cilj vsakega podjetja je kar se da zmanjšati vrzel 7 (Lovelock & Wirtz, 2007, str. 424-425).

Četrti model, katerega avtor je Rathmell, navezuje kakovost storitve izključno na vzajemni odnos med izvajalcem in porabnikom storitve. Na kakovost storitve vplivata dva dejavnika: kakovost fizičnih dokazov (fizični viri podjetja, tehnologija podjetja) ter kakovost vzajemnega odnosa med izvajalcem in porabnikom (tehnične sposobnosti in strokovnost izvajalca). Kakovost storitve je tem boljša, čim boljše je izvedba storitve prilagojena pričakovanjem in vedenju porabnika (Potočnik, 2004, str. 104-105).

Peti model, katerega avtorji so Parasuraman, Zeithamlova in Berry, je usmerjen k merjenju oziroma primerjavi porabnikovega zaznavanja kakovosti storitve z njegovimi pričakovanji (Palmer, 1998, str. 161). Po tem modelu, imenovanem tudi model Servqual, se porabnikovi pogledi na določljivke kakovosti storitve merijo z odgovarjanjem na 22 trditev, ki so razdeljene v dva dela. V prvem delu se ugotavlja, kakšno storitev bi morale podjetje ponuditi, v drugem pa, kakšno storitev podjetje v resnici ponuja (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2001, str. 48-49). Vprašanja preverjajo določljivke kakovosti storitve, ki so prikazane na Sliki 3. Porabniki morajo na Liketovi lestvici od 1 do 7 oceniti, v kolikšni meri se strinjajo z vsako od 22 trditev, nanašajočih se na pričakovanja in zaznavanje storitve. Ti rezultati se izračunajo za vsakega porabnika in tako izmerimo zadovoljstvo (Palmer, 1998, str. 163-164).

2.3 Opredelitev zadovoljstva porabnikov

Zadovoljstvo (angl. *satisfaction*) je občutek, ki ga ima posameznik ob tem, ko doseže ali dobi, kar si je želel. Beseda izhaja iz latinskih besed (lat. *satis*) dovolj in (lat. *facere*) narediti (Rust, Zahorik & Keiningham., 1996, str. 229). Možina et al. (2002, str. 199) navajajo, da gre za psihološko stanje, ki izhaja iz procesa nakupnega odločanja in se dokončno oblikuje v ponakupni fazi.

Anderson in Fornell v Možina et al. (2002, str. 200) sta za lažje razumevanje zadovoljstva oblikovala model zadovoljstva porabnikov, ki je prikazan na Sliki 5.

Slika 5: Model zadovoljstva porabnikov



Vir: S. Možina et al., *Vedenje potrošnikov*, 2002, str. 200.

Model prikazuje vse ključne elemente zadovoljstva porabnikov. Porabniki na osnovi preteklih izkušenj oblikujejo pričakovanja in jih primerjajo s svojimi sedanjimi izkušnjami s kakovostjo storitve. Zadovoljstvo se pojavi na podlagi primerjave med pričakovanji in

dobljeno kakovostjo. Le če je porabnik zadovoljen, se bo odločil za ponovni nakup in posledično postal zvest določenemu podjetju (Možina et al., 2002, str. 200-201).

Iz modela je razvidno, da je zadovoljstvo v tesni povezavi s kakovostjo storitve, o kateri sem govorila v prejšnjem poglavju. Pomembno je razlikovati med kakovostjo storitve in zadovoljstvom porabnikov. Porabnik omenjena pojma dojame različno. Zaznava je pri kakovosti storitve racionalna, pri zadovoljstvu pa čustvena (Rust et al., 1996, str. 229).

Samo po sebi se zdi logično, da kakovost storitev vodi do zadovoljstva, to do zvestobe, ta pa do boljših poslovnih rezultatov podjetja, vendar je ta odnos bolj zapleten (Musek Lešnik, 2007, str. 14).

Musek Lešnik (2008, str. 24) po različnih avtorjih povzema posledice zadovoljstva porabnikov:

- vračanje porabnikov,
- razvijanje zvestobe pri porabnikih,
- priporočanje in pripovedovanje drugim,
- povečanje ugleda in pridobivanje javne podobe podjetja,
- znižanje stroškov pridobivanja novih porabnikov,
- pripravljenost kupiti in plačati več,
- večja odpornost porabnikov proti pritiskom konkurenčnih podjetij,
- znižanje prodajnih stroškov,
- skrajšanje prodajnega procesa,
- zmanjšanje števila pritožb in reklamacij,
- povečanje denarnih tokov,
- delničarska vrednost,
- zvišanje dobička.

Kotler (2004, str. 61) govori o zadovoljstvu kot o občutku ugodja ali razočaranja, ki nastane kot posledica primerjave med zaznanim delovanjem izdelka in pričakovanji porabnika. Na tej osnovi ločimo:

1. Nezadovoljne porabnike – zaznano delovanje izdelka je manjše od pričakovanj porabnika. Ti negativno vplivajo na podjetje in njegovo uspešnost. Vzroki za nezadovoljstvo so različni (kakovost, težave v medosebnem odnosu med porabniki in osebjem, priročnost in udobnost nakupa, reševanje pritožb, fizični dejavniki, cene, promocijske storitve, itd.). Nezadovoljstvo se odraža na različne načine, saj nekateri porabniki ne storijo nič, nekateri prekinejo odnos s podjetjem, spet drugi delijo svojo negativno izkušnjo s prijatelji in znanci, tretji se pritožijo podjetju, spet drugi pa pritožbo naslovijo na nekoga zunaj podjetja (Musek Lešnik, 2007, str. 28-31).
2. Zadovoljne porabnike – zaznano delovanje izdelka je enako pričakovanjem porabnika. Ker porabniki doživljajo zadovoljstvo na različne načine in gre za čustveni dejavnik z

upoštevanjem preteklih izkušenj in različnih dejavnikov, govorimo o različnih tipih zadovoljstva. Najpogosteje govorimo o transakcijskem in splošnem zadovoljstvu. Pri prvem gre za posamezne transakcije, enkratne nakupe ali kratek čas uporabe posameznega izdelka. Drugo pa je posledica več izkušenj in se praviloma nanaša na daljše obdobje (Vida, Kos Koklič, Bajde, Kolar, Čater & Damjan., 2010, str. 224).

3. Zveste porabnike – zaznano delovanje izdelka je večje, boljše od pričakovanj porabnika. Podjetja si najbolj želijo takšnih porabnikov, saj velja Paretoovo pravilo, da 20 odstotkov porabnikov prinese 80 odstotkov prometa. Z različnimi strategijami, s katerimi se jim želijo približati, skušajo vplivati na dvig zvestobe in njihovo pogostejše vračanje (Musek Lešnik, 2007, str. 17).

2.4 Pričakovanja porabnikov in dejavniki, ki vplivajo nanje

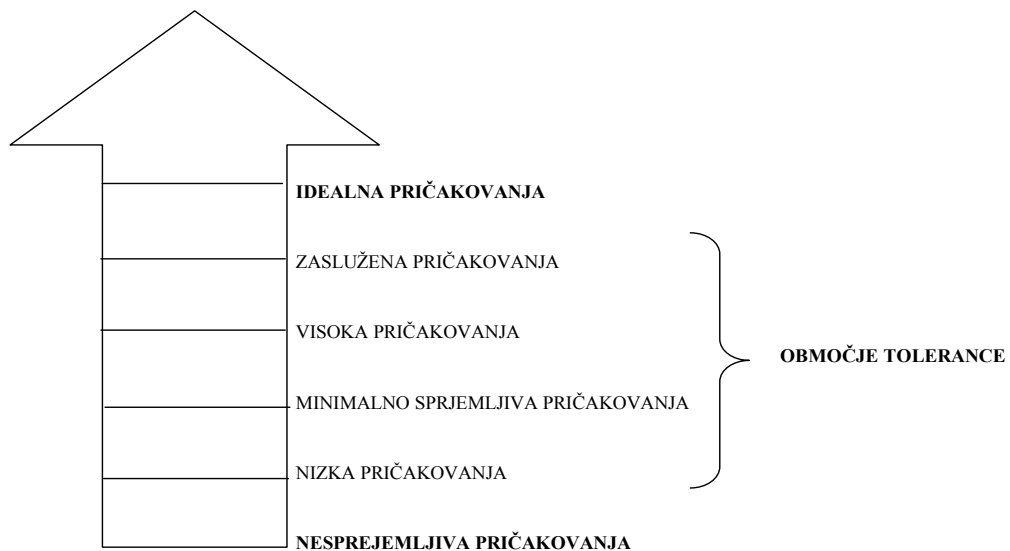
Ljudje smo si med seboj različni in posledično so različna tudi naša pričakovanja. Običajno vidimo tisto, kar pričakujemo, da bomo videli. Težimo k temu, da izdelke in storitve zaznavamo glede na svoja pričakovanja (Mumel, 2001, str. 67).

Zeithamlova in Bitnerjeva (1996, str. 76). navajata, da so to občutki, ki si jih porabnik oblikuje o tem, kakšna naj bi bila izvedena storitev, in na tej osnovi porabnik sodi o tem, kako je bila storitev dejansko storitev izvedena. Johnston in Clark (2001, str. 78) sta mnenja, da so pričakovanja ključni dejavnik zadovoljstva porabnikov. Kajti če je izvedba enaka pričakovanjem ali če so ta presežena, je porabnik zadovoljen.

Potočnik (2004, str. 127) deli pričakovanja na objektivna, subjektivna in idealna. Pri prvih gre za raven pričakovanih večine porabnikov. Opredeljena so s povprečno ravno kakovosti storitve. Druga so rezultat počutja porabnikov v povezavi s storitvijo. Tukaj porabniki postavijo svoja merila o tem, kakšna naj bi bila kakovost storitve po njihovem mnenju. Tretja pa so tista, ki se lahko zgodijo pri najboljših objektivnih pogojih.

Rust et al. (1996, str. 232) so pričakovanja razvrstili v hierarhijo, ki je prikazana na Sliki 6. Pomemben kazalnik zadovoljstva porabnikov je vrzel med zaznano in pričakovano kakovostjo storitve, ki jo imenujemo območje tolerance. Vrzel je lahko pozitivna ali pa negativna. Če je pozitivna, pomeni, da je zaznana kakovost storitve večja od pričakovanih. Rezultat takšne vrzeli je po navadi zadovoljstvo porabnika in se praviloma odraža v povečanju porabnikovih pričakovanih. V obratni situaciji, ko je zaznana kakovost slabša od pričakovanih, je porabnik praviloma nezadovoljen in po navadi zmanjša svoja pričakovanja o kakovosti storitve. Območje tolerance je med porabniki različno in tudi pri posamezniku variira (Zeithaml & Bitner, 2001, str. 82).

Slika 6: Hierarhija pričakovanj



Vir: T.R. Rust et al., *Service marketing*, 1996, str. 231.

Tržnike zanimajo dejavniki, ki vplivajo na pričakovanja, kajti ti igrajo pomembno vlogo pri ocenjevanju storitev z vidika porabnika (Zeithaml & Bitner, 1996, str. 82). Za pričakovanja je značilna dinamičnost, saj niso fiksna in se spreminjajo tako skozi čas kot tudi med samo storitvijo (Johnston & Clark, 2001, str. 87).

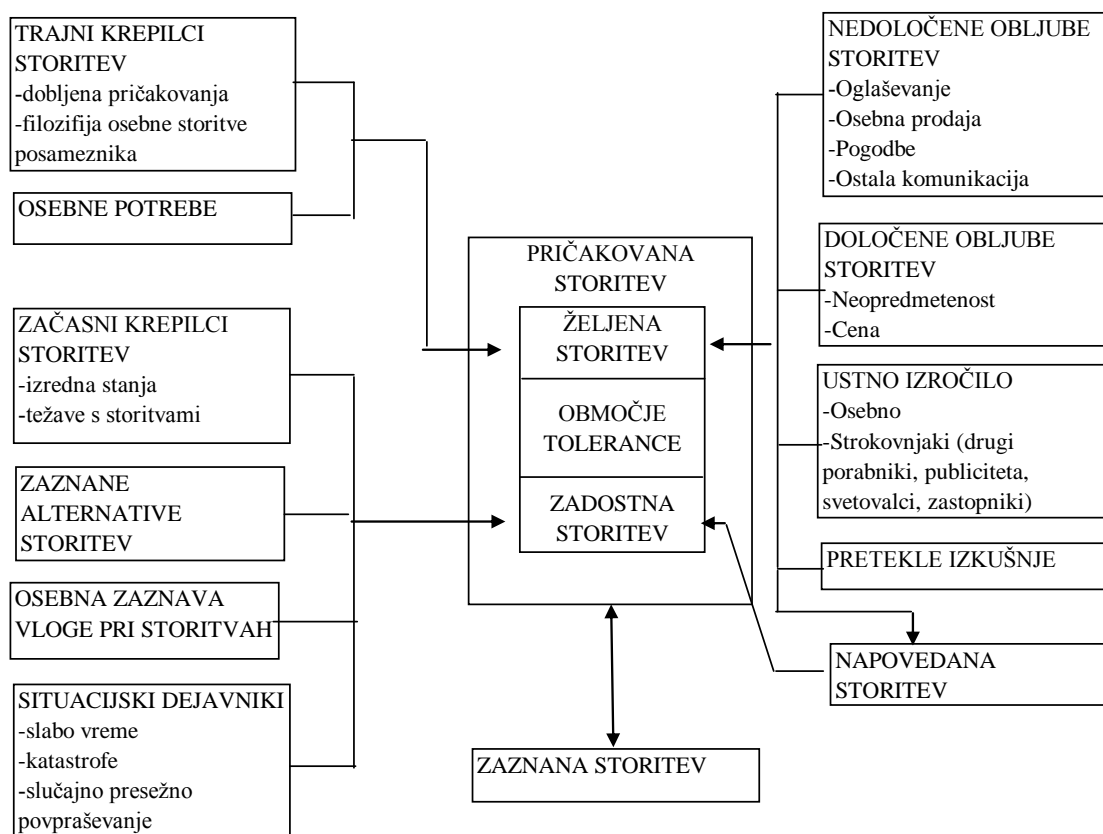
Johnston in Clark (2001, str. 86) sta mnenja, da na pričakovanja vplivajo zlasti:

- cena,
- alternative, ki so na voljo,
- trženje,
- ustno izročilo,
- pretekle izkušnje,
- porabnikovo razpoloženje in značaj.

Johnston in Clark (2001, str. 88) omenjata tudi, da so dejavniki kakovosti storitve (Tabela 1) tisti, do katerih imajo porabniki oblikovana pričakovanja.

Zeithamlova in Bitnerjeva (1996, str. 90) sta oblikovali model pričakovanj porabnikov, v katerem opredeljujeta dejavnike, ki vplivajo na želeno in primerno oziroma zadostno storitev. Ta model je prikazan na Sliki 7. V sredini modela so prikazana pričakovanja razdeljena na dva nivoja, in sicer na želene in zadostne storitve, ki ju ločuje območje tolerance. Na levi in desni strani pa so navedeni viri različnih tipov pričakovanj.

Slika 7: Model pričakovanj porabnikov



Vir: V. A. Zeithaml, L. L. Berry & A. Parasuraman v V. A. Zeithaml & M. J. Bitner, *Services marketing* 1996, str. 91.

2.5 Merjenje zadovoljstva porabnikov

Z merjenjem zadovoljstva porabnikov podjetja pridobijo podatke, ki dajo sliko o tem, kako uspešna so pri zadovoljevanju želja in potreb porabnikov (Možina et al., 2002, str. 211). Merjenje zadovoljstva se običajno izvaja z anketiranjem porabnikov, ki so imeli izkušnjo z nakupom (Lovreta, Berman, Petković, Veljković, Črnković & Bogetić, 2010, str. 124). Potočnik (2005, str. 138) kot najpomembnejše razloge za merjenje zadovoljstva porabnikov vidi v tem, da podjetje:

- osredotoči svoje cilje na izboljšanje kakovosti storitev,
- ugotovi, kako uspešni so bili pretekli ukrepi,
- odkrije prednosti in pomanjkljivosti svojih storitev v primerjavi s konkurenčnimi podjetji.

Možina et al. (2002, str. 211) so mnenja, da mora imeti podjetje, ki želi učinkovito spremljati zadovoljstvo, ustrezen informacijski sistem, ki omogoča pridobivanje informacij neposredno pri porabniku. To pa lahko dosežemo le z uporabo različnih metod.

Metode merjenja zadovoljstva porabnikov se med seboj razlikujejo. Možina et al. (2002, str. 211-212) razvrščajo metode merjenja zadovoljstva glede na izvor podatkov. Ta je lahko interni ali pa eksterni. Kadar govorimo o internem izvoru podatkov, imamo v mislih analize:

- podatkov servisne službe,
- pritožb kupcev,
- stroškov garancijskih popravil,
- sklepanja poslov,
- odnosov osebja s kupci,
- neformalnih razgovorov z zaposlenimi.,
- skupinskega intervjuja z zaposlenimi.

Ko pa gre za eksterni izvor podatkov uporabljamo:

- anketiranje kupcev,
- navidezno nakupovanje,
- metodo razvoja dimenzij kakovosti,
- metodo kritičnih dogodkov,
- skupinski intervju s kupci,
- opazovanje kupcev,
- primerjanje s konkurenti.

V nadaljevanju bom opisala le najpogosteje uporabljane zgoraj naštetih metode. Podjetja zbirajo pritožbe kupcev z namenom, da pridobijo informacije o nezadovoljnih strankah, kar jim omogoča, da opredelijo napake pri izvajanju storitev in jih kasneje tudi odpravijo. Kadar podjetja najamejo zunanje izvajalce, ki pošljejo svoje zaposlene, da sami izkusijo storitev, govorimo o navideznem nakupovanju. Ti izvajalci podajo objektivne ocene o samem nakupu, pri čemer upoštevajo zlasti tiste dejavnike, ki so pomembni za kupca. Ta metoda raziskovanja pomembno vpliva na odnos zaposlenih do kupcev (Zeithaml & Bitner, 1996, str. 147-151). Ko približno 15 porabnikov poglobljeno razpravlja o značilnostih posamezne storitve, govorimo o skupinskem intervjuju (Potočnik, 2004, str. 134). Metoda kritičnih dogodkov vidi delovanje podjetja z vidika potrošnika kot kritični dogodek. Ta opisuje pozitivno ali negativno izkušnjo potrošnika. V storitvenih podjetjih je to običajno funkcioniranje osebja. Proces osnovanja kritičnih dogodkov poteka v več fazah. Z intervjuvanjem porabnikov (običajno desetih ljudi) dobimo specifične informacije (kritične dogodke) o storitvi. V naslednji fazi te razvrščamo v skupine na osnovi pridevnikov ali glagolov. Nato za vsako izmed skupin oblikujemo trditev (faktor zadovoljstva). Naslednji korak je združevanje faktorjev zadovoljstva v skupine, na osnovi česar dobimo dimenzije kakovosti. Te poimenujemo z besedo ali besedno zvezo. Kadar ugotavljamo kakovost storitev po posameznih dimenzijah, osredotočenih na ljudi, ki ponujajo storitev, govorimo o metodi razvoja dimenzij kakovosti. Pri tej metodi je treba

najprej identificirati dimenzije kakovosti in nato opredeliti te dimenzije s specifičnimi primeri (Možina et al., 2002, str. 212-214).

3 SLOVENSKI TRG AVTOMOBILSKIH ZAVAROVANJ

Delež zavarovalnih premij v bruto domačem proizvodu nam kaže pomen zavarovalništva v posamezni državi. Po podatkih Statističnega zavarovalniškega biltena je zavarovalništvo v Sloveniji v letu 2011 sestavljalo 5,8% bruto domačega proizvoda (2012, str. 7).

Statistični zavarovalniški bilten (2012, str. 15-16) navaja, da je imelo Slovensko zavarovalno združenje v letu 2011 21 članic, od tega 19 zavarovalnih družb in 2 pozavarovalni družbi (Pozavarovalnica Sava, Pozavarovalnica Triglav RE). Zavarovalne družbe lahko delimo na:

- kompozitne zavarovalnice (Zavarovalnica Triglav, Zavarovalnica Maribor, Adriatic Slovenica, Zavarovalnica Tilia, Zavarovalnica Generali, Zavarovalnica Merkur, Zavarovalnica GRAWE, Zavarovalnica Wiener Städtische, Zavarovalnica Ergo - podružnica v Sloveniji, Zavarovalnica Allianz Hungaria),
- specializirane zavarovalnice (Vzajemna zdravstvena zavarovalnica, Modra zavarovalnica, KD Življenje, Zdravstvena zavarovalnica Triglav, NLB Vita, SID, ARAG, Življenjska zavarovalnica ERGO),
- druge članice Slovenskega zavarovalnega združenja (Sklad obrtnikov in podjetnikov).

Največji tržni delež glede na skupni znesek obračunanih bruto premij v letu 2011 v neživljenjskih zavarovanjih ima po podatkih Statističnega zavarovalniškega biltena (2012, str. 17) Zavarovalnica Triglav (33,97%), sledi Adriatic Slovenica (17,38%). Na tretjem mestu je Zavarovalnica Maribor (12,92%), sledi Zavarovalnica Tilia (4,72%), Generali (4,58%), na zadnjem mestu pa se nahaja Zavarovalnica Grawe s (0,88%) tržnim deležem.

Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu (Ur. l. RS, št. 93/2007) v 1. členu določa, da mora lastnik motornega vozila skleniti zavarovanje avtomobilske odgovornosti. Gre za zavarovanje odgovornosti lastnika vozila, ki jo povzroči z njegovo uporabo. Z zavarovanjem avtomobilske odgovornosti se lahko sklepajo še naslednja zavarovanja (SZZ, 2010, str. 2.5-21):

- zavarovanje avtomobilskega kaska – premoženjsko zavarovanje namenjeno kritju škode na lastnem vozilu,
- zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb,
- nezgodno zavarovanje voznikov, potnikov in delavcev pri upravljanju in vožnji z motornimi vozili,
- zavarovanje pravne zaščite zaradi uporabe motornega vozila,

- zavarovanje avtomobilske asistencije – asistenčno zavarovanje, ki ponuja 24 ur na dan pomoč in kritje stroškov, ko je zavarovano vozilo nevozno zaradi okvare, poškodbe, uničenja ali izginotja.

Tabela 2: Deleži avtomobilskih zavarovanj obveznega in kasko zavarovanja v portfeljih slovenskih zavarovalnic v letu 2011

ZAVAROVALNICA	DELEŽ V PORTFELJU ZAVAROVALNICE	
	AO	AK
Triglav	17,90	17,50
Maribor	22,70	20,00
Adriatic Slovenica	19,00	15,60
Tilia	28,10	27,00
Generali	27,10	18,80
Grawe	8,10	4,40

Legenda: * AO-Zavarovanje avtomobilske odgovornosti, AK-Zavarovanje avtomobilskega kaska

Vir: SZZ & GIZ, Statistični zavarovalniški bilten, 2012, str. 21-41.

Tabela 2 prikazuje delež zavarovanj obveznega in kasko zavarovanja v portfeljih slovenskih zavarovalnic v letu 2011 glede na bruto obračunano premijo v letu 2011. Zavarovalnica Triglav ima v svojem portfelju 17,90% obveznih zavarovanj in 17,50% kasko zavarovanj. Zavarovalnica Maribor ima 22,70% obveznih in 20,00% kasko zavarovanj, Adriatic Slovenica 19,00% obveznih in 15,60% kasko zavarovanj, Tilia 28,10% obveznih in 27,00% kasko zavarovanj, Generali 27,10% obveznih in 18,80% kasko zavarovanj, ter Grawe 8,20% obveznih in 4,40% kasko zavarovanj. Zavarovalnica Ergo je začela tržiti avtomobilska zavarovanja v maju 2012, zato podatki o njihovem deležu zavarovanj obveznega in kasko zavarovanja v portfelju še niso na voljo.

Avtomobilska zavarovanja v Sloveniji sklepajo naslednje zavarovalnice, katerih delovanje in produkte bom predstavila v nadaljevanju:

- Triglav,
- Maribor,
- Adriatic Slovenica,
- Generali,
- Grawe,
- Tilia,
- Ergo.

3.1 Zavarovalnica Triglav

Zavarovalnica Triglav je ključna družba Skupine Triglav, ki je vodilna zavarovalno-finančna skupina v Sloveniji in ena vodilnih v jugovzhodni Evropi (Zavarovalnica Triglav, 2011a). Skupino sestavlja 31 odvisnih družb v Sloveniji in tujini (Zavarovalnica Triglav, 2011b). Zavarovalnica Triglav s sedežem v Ljubljani skupaj z mrežo hčerinskih družb in poslovalnic v 7 državah že 110 let skrbi za premoženjska, življenjska, prostovoljna dodatna pokojninska in zdravstvena zavarovanja. V Sloveniji njeno poslovno mrežo sestavlja 12 območnih enot, 59 predstavništev s številnimi zastopništvami ter 670 zavarovalnih zastopnikov (Zavarovalnica Triglav, 2011c).

V okviru avtomobilskih zavarovanj ponuja Zavarovalnica Triglav pet različnih paketov avtomobilskih zavarovanj (Mali, Veliki, Veliki Plus, Comfort in Comfort Plus), katerih kritija so prikazana v Prilogi 2. Pri izbiri posameznega paketa prejme zavarovanec različne popuste. Mali paket ponuja 5% popusta, Veliki 10%, Veliki plus 17%, Comfort 15%, Comfort plus pa 17% popusta (Zavarovalnica Triglav, 2013a).

Pri avtomobilskih zavarovanjih se upošteva sistem bonus-malus. Za vsako novo zavarovanje se določi premija po 14. premijskem razredu. Vsako zavarovalno leto brez prijavljene škode omogoča razvrstitev za en premijski razred nižje (bonus), pri čemer lahko zavarovalec doseže pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti največ 4. premijski razred (50% bonus), pri zavarovanju avtomobilskega kaska pa lahko doseže največ 1. premijski razred (50% bonus). Vsaka prijavljena škoda v zavarovalnem obdobju povzroči pomik za tri premijske razrede višje (malus), pri čemer se za posamezno obdobje upoštevajo največ štiri prijavljene škode, in tako lahko zavarovalec doseže največ premijski razred 20 (200% temeljne premije). Pri sklenitvi avtomobilskega zavarovanja se lahko posameznik odloči tudi za odkup prve škode, a samo pri avtomobilskem kasku pri paketu Comfort plus (Zavarovalnica Triglav, 2011a; str. 3; Zavarovalnica Triglav 2011b, str. 5).

Zavarovalno premijo (Zavarovalnice Triglav, 2013b) lahko znižajo naslednji kriteriji:

- starost lastnika vozila lahko zniža premijo na AO, AO+ in AK (velja za osebne avtomobile fizičnih oseb), kar prikazujem v Tabeli 3,
- takojšnje plačilo letne premije 5% popusta,
- če ima zavarovanec ob sklenitvi ali obnovitvi zavarovanja otroka, ki še ni dopolnil sedem let, je upravičen do 10% popusta na AO in AO+; (popust velja v avtomobile v lasti ali uporabi fizičnih oseb),
- ob obnovitvi zavarovalne police pri Zavarovalnici Triglav in brez škodnega dogajanja v preteklem letu je zavarovanec upravičen do popusta, imenovanega Moj bonus v višini 5%,

- v primeru večletnega zaporednega sklepanja avtomobilskega zavarovanja pri Zavarovalnici Triglav si lahko zavarovanec prisluži stalnostni popust do 5% popust,
- popust v primeru enega uporabnika – voznika: do tega je zavarovanec upravičen, če osebni avto uporablja en voznik (2% popusta na AK),
- če vozilo uporablja en sam voznik, ki ima opravljen tečaj varne vožnje je upravičen do 4% popusta na AK,
- če mladi voznik (voznik z manj kot tremi leti vozniških izkušenj) opravi tečaj varne vožnje v AMZS-jevem centru na Vranskem po posebej razpisanih terminih Zavarovalnice Triglav in opravi tudi delavnico Triglav mladi, je upravičen do znižanja doplačila za mladega voznika,
- Triglav komplet – tu se združujejo lastna zavarovanja in zavarovanja družinskih članov in ožjih sorodnikov ter se s tem pridobivajo popusti (vključijo se lahko premoženjska, življenjska in zdravstvena zavarovanja),
- popust na prevožene kilometre - če voznik s svojim osebnim avtomobilom prevozi letno manj kot 10.000 kilometrov, pridobi 5% popusta na AK,
- starost vozila lahko zavarovancu prinese do 20% popusta na zavarovanje splošnega avtomobilskega kaska ter delnih kombinacij B (naravne in elementarne nesreče) in K (kraja),
- vgrajena atestirana alarmna naprava prinese 20% popusta na delno kombinacijo K (kraja).

Tabela 3: Popusti na starost lastnika vozila

STAROST LASTNIKA VOZILA (v letih)	LESTVICA POPUSTOV (v %)
25-27	5
28-32	8
33-51	10
52-68	15
nad 68	10

Vir: Zavarovalnica Triglav, Izkušeni voznik, 2013c.

Tabela 3 prikazuje popuste, ki znižujejo zavarovalno premijo pri Zavarovalnici Triglav. Če je lastnik vozila star od 25 do 27 let, je upravičen do 5% popusta. Če se njegova starost giblje od 28 do 32 let, je upravičen do 8% popusta. V intervalu od 33 do 51 let je lastnik vozila upravičen do 10% popusta. Če se starost lastnika vozila giblje od 52 do 68 let, se njegova zavarovalna premija zniža za 15%, če pa je lastnik vozila starejši od 68 let, se zavarovalna premija zniža za 10%.

3.2 Zavarovalnica Maribor

Zavarovalnica Maribor je organizirana kot delniška družba, katere glavni lastnici sta Nova KBM in Pozavarovalnica Sava. Podjetje ima sedež v Mariboru, njegova poslovna mreža pa je razvejana po celotni Sloveniji v okviru poslovnih enot (10), predstavništev in zastopstev (56) ter agencij (277) (Zavarovalnica Maribor, 2012a). Zavarovalnica Maribor deluje tako na področju osebnih (življenjska, nezgodna, turistična) kot tudi premoženjskih zavarovanj (avtomobilska, premoženjska, poslovna, transportna, kreditna in druga finančna zavarovanja, kmetijska zavarovanja, zavarovanje hiše, etaže, stanovanja) (Zavarovalnica Maribor, 2013a).

V okviru avtomobilskih zavarovanj lahko posameznik, ki želi zavarovati svoje vozilo izbira poleg zakonsko obveznega zavarovanja avtomobilske odgovornosti (AO) izbira med zavarovanjem voznika zaradi telesnih poškodb (AO+), med različnimi paketi kasko zavarovanj (AK), različnimi paketi avtomobilske asistencije (AXA), nezgodnim zavarovanjem oseb v vozilu ter zavarovanjem pravne zaščite (Zavarovalnica Maribor, 2012b).

Zavarovanje avtomobilske odgovornosti (AO) krije materialno in nematerialno škodo, ki smo jo s svojim vozilom povzročili tretji osebi (Zavarovalnica Maribor, 2012c). Posebnost in hkrati prednost Zavarovalnice Maribor se kaže v tem, da vsem zavarovancem avtomobilske odgovornosti podarja pravno zaščito voznškega dovoljenja. Ta krije zastopanje v postopkih odvzema voznškega dovoljenja in zastopanje v primeru prepovedi vožnje, če je postopek posledica prometne nesreče ali prometnega prekrška (Zavarovalnica Maribor, 2011a, str. 4). Skupaj z zavarovanjem avtomobilske odgovornosti se lahko sklene tudi zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb (AO+). Z omenjeno zavarovalno vrsto je zavarovan vsakokratni voznik za telesne poškodbe, povzročene v prometni nesreči, ter za smrt voznika (Zavarovalnica Maribor, 2012d). K omenjenima zavarovalnima vrstama je smiselno vključiti tudi nezgodno zavarovanje oseb v vozilu, kar bi pomenilo, da bi bila zavarovana vsaka oseba, ki bi bila v trenutku prometne nesreče v vozilu, za primer smrti in invalidnosti (Zavarovalnica Maribor, 2011a, str. 4).

Zavarovanje avtomobilskega kaska (AK) je zavarovanje, ki krije škodo na lastnem vozilu. Pri Zavarovalnici Maribor lahko posameznik izbira med paketi Premium kasko, Super kasko, Kasko, Osnovni kasko in Kasko 5 plus. Vsak izmed navedenih paketov je prilagojen posameznemu življenjskemu slogu in okoliščinam. Paket Premium kasko ponuja nadstandardno zavarovanje vozila, paket Super kasko krije škodne primere z odbitnimi franšizami, paket Kasko omogoča oblikovanje paketa po lastni želji, zavarovanec pa je soudeležen pri škodi z odbitno franšizo, klasično obliko polnega kasko zavarovanja ponuja paket Osnovni kasko, paket Kasko 5 plus pa je namenjen predvsem zavarovanjem osebnih vozil starih med 5 in 12 let (Zavarovalnica Maribor, 2013b). Kritja posameznih paketov so prikazana v Prilogi 3.

Avtomobilska asistenca (AXA) ponuja zavarovanje 24-urne pomoči na cesti v primeru prometne nesreče, mehanske okvare vozila, tatvine ali telesne poškodbe. Pri posameznih kasko paketih je ta vključena zraven (Premium kasko, Super kasko, Osnovni kasko) mogoče pa jo je priključiti tudi zavarovanju avtomobilske odgovornosti (AO). Posameznik lahko izbira med avtomobilskimi asistencami AO, AK, Plus in Premium (Zavarovalnica Maribor, 2013c). Posamezne asistencе se med seboj razlikujejo v ugodnostih, ki so natančneje prikazane v Prilogi 4.

Pri avtomobilskih zavarovanjih se upošteva sistem bonus-malus. Za vsako novo zavarovanje se določi premija po 14. premijskem razredu. Vsako zavarovalno leto brez prijavljene škode omogoča razvrstitev za en premijski razred nižje (bonus), pri čemer lahko zavarovalec lahko doseže pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti največ 3. premijski razred (55% bonus) in pri zavarovanju avtomobilskega kaska lahko doseže največ 1. premijski razred (50% bonus). Vsaka prijavljena škoda v zavarovalnem obdobju povzroči pomik za tri premijske razrede višje (malus), pri čemer se za posamezno obdobje upoštevajo največ štiri prijavljene škode, in tako lahko zavarovalec doseže največ premijski razred 20 (200% temeljne premije). Pri sklenitvi avtomobilskega zavarovanja se lahko posameznik odloči tudi za odkup prve škode tako pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti kot tudi pri zavarovanju avtomobilskega kaska (Zavarovalnica Maribor, 2011b, str. 4; Zavarovalnica Maribor, 2011c, str. 8).

Premijo pri Zavarovalnici Maribor znižuje EKO popust, namenjen voznikom, ki letno s svojim vozilom prevozijo do 15.000 km. Vozniki glede na število letno prevoženih kilometrov prejmejo od 6% do 15% popusta. Če letno prevozijo od 0 do 4.000 km, prejmejo 15%, v kolikor prevozijo od 4.001 do 7.000 km, letno so deležni 10% popusta, če prevozijo od 7.001 do 10.000 km prejmejo 8% popusta, če prevozijo od 10.001 do 13.000 km letno, prejmejo 7% popusta, če pa je obseg letno prevoženih kilometrov od 13.001 do 15.000 km, so deležni 6% popusta. Premija se zniža tudi voznikom invalidom in sicer 10%. Posameznik prejme tudi 5% popust, t.i. popust Modra linija. Če plača premijo v gotovini, je deležen 4% popusta. Zgoraj omenjeni popusti se obračunavajo na vse zavarovalne vrste (Zavarovalnica Maribor, 2011a, str. 2).

3.3 Zavarovalnica Adriatic Slovenica

Adriatic Slovenica je sodobna slovenska zavarovalnica, ki je nastala leta 2005 z združitvijo zavarovalnic Adriatic in Slovenica. Njena tržna mreža obsega 9 poslovnih enot in 157 prodajnih mest (Zavarovalnica Adriatic Slovenica, 2011a). Zavarovalnica prevzema tveganja iz vseh zavarovalnih skupin (premoženjskih, zdravstvenih, življenjskih, pokojninskih) (Zavarovalnica Adriatic Slovenica, 2011b). Pri zavarovanju motornih vozil lahko izbiramo med različnimi paketi AO (Mini AO, Maksi AO) in paketi Avto AS (Mini paket, Osnovni paket, Veliki paket, Super paket), katerih kritja so podrobneje prikazana v Prilogi 5 (Zavarovalnica Adriatic Slovenica, 2011c).

Pri avtomobilskih zavarovanjih se upošteva sistem bonus-malus. Za vsako novo zavarovanje se določi premija po 14. premijskem razredu. Vsako zavarovalno leto brez prijavljene škode omogoča razvrstitev za en premijski razred nižje (bonus), pri čemer lahko zavarovalec doseže pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti največ 3. premijski razred (55% bonus), pri zavarovanju avtomobilskega kaska pa največ 1. premijski razred (50% bonus). Vsaka prijavljena škoda v zavarovalnem obdobju povzroči pomik za tri premijske razrede višje (malus), pri čemer se za posamezno obdobje upoštevajo največ štiri prijavljene škode, in tako lahko zavarovalec doseže največ premijski razred 20 (200% temeljne premije). Pri sklenitvi avtomobilskega zavarovanja se lahko posameznik odloči tudi za odkup prve škode tako pri obveznem kot tudi pri kasko zavarovanju. (Zavarovalnica Adriatic Slovenica, 2011d; Zavarovalnica Adriatic Slovenica, 2011e).

Pri sklenitvi avtomobilskega zavarovanja se lahko upoštevajo popusti v naslednjih kategorijah (Zavarovalnica Adriatic Slovenica, 2011f):

- varni voznik (popust za voznike, ki v zadnjih 11 letih niso imeli škode) (AO, AO+, AK),
- izkušeni voznik (popust na starost lastnika vozila) (AO, AO+, AK),
- brez škode (dodaten popust za voznika brez škode v zadnjih dveh letih) (AO, AO+, AK),
- mlada družina (popust, če je sklenjeno nezgodno avtomobilsko zavarovanje z minimalno zavarovalno vsoto 20.000 evrov za smrt ter 40.000 evrov za invalidnost (AO, AO+, AK),
- znamka vozila (popust za določene znamke vozil, ki izkazujejo boljši škodni rezultat – Škoda, Volvo, Mercedes Benz) (5% popust na AO, AO+, AK),
- paketni popust (popust glede na število sklenjenih drugih zavarovanj pri Adriatic Slovenici) (AO, AO+, AK),
- edini voznik (popust, če vozilo vozi ena oseba) (AO, AO+, AK),
- gotovinski popust (popust pri gotovinskem plačilu) (4% popust na AO, AO+, AK),
- popust za invalide (popust za voznika invalida) (10% popust na AO, AO+, AK),
- delne kasko kombinacije (popust na sklenjene delne kasko kombinacije).

3.4 Zavarovalnica Generali

Zavarovalnica Generali je del mednarodne skupine Generali Group pod okriljem mešanega podjetja PPF Holding, ki deluje na področju srednjeevropskih in vzhodnoevropskih trgov (Zavarovalnica Generali, 2011a). Začetek delovanja Generali Group sega v 19. stoletje (natančneje v leto 1831). Na slovenskem trgu je začela delovati leta 1996 pod imenom Ljubljanska zavarovalnica. Naslednje leto se je preimenovala v Generali – SKB zavarovalnico. V letu 2001 pa je dunajski Generali odkupil 25% lastniški delež SKB banke v zavarovalnici, kar je posledično prineslo ponovno preimenovanje v Generali d.d. (Zavarovalnica Generali, 2011b). Porabnikom ponujajo zavarovalne produkte in storitve,

ki so uveljavljeni v svetu in prilagojeni potrebam slovenskega trga. V svoji ponudbi imajo avtomobilska, življenjska, premoženjska, nezgodna in pokojninska zavarovanja (Zavarovalnica Generali, 2011c). Svojo poslovno mrežo ima podjetje razširjeno v po vsej Sloveniji. Zavarovanje lahko posameznik sklene v poslovalnicah podjetja, ekskluzivnih ali pooblaščenih agencijah, v poslovalnicah SKB banke ter preko tržne poti Halo polica (Zavarovalnica Generali, 2011d).

Posameznik si v okviru avtomobilskega zavarovanja sam izbira zavarovalne vrste, ki jih želi imeti zavarovane (zavarovanje avtomobilske odgovornosti, zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb, polni avtomobilski kasko, delne kombinacije kasko zavarovanja: kraja, parkirišče, steklo, svetlobna telesa in ogledala, divjad, kombinacija steklo, svetlobna telesa, ogledala, divjad, nadomestno vozilo, požar, kraja ključev in registrske tablice, nezgodno zavarovanje voznika in potnikov, avtomobilska asistenca, v okviru katere lahko izbira med osnovnim, komfortnim, ekskluzivnim in premium kritjem, ter zavarovanje pravne pomoči) (Zavarovalnica Generali, 2013a).

Pri avtomobilskih zavarovanjih se upošteva sistem bonus-malus. Za vsako novo zavarovanje se določi premija po 14. premijskem razredu. Vsako zavarovalno leto brez prijavljene škode omogoča razvrstitev za en premijski razred nižje (bonus), pri čemer lahko zavarovalec pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti in avtomobilskega kaska doseže največ 1. premijski razred (50% bonus). Vsaka prijavljena škoda v zavarovalnem obdobju povzroči pomik za tri premijske razrede višje (malus), pri čemer se za posamezno obdobje upoštevajo največ štiri prijavljene škode, in tako lahko zavarovalec doseže največ premijski razred 20 (200% temeljne premije). Pri sklenitvi avtomobilskega zavarovanja se lahko posameznik odloči tudi za odkup prve škode tako pri obveznem kot tudi pri kasko zavarovanju (Zavarovalnica Generali, 2010a, str. 3; Zavarovalnica Generali, 2010b, str. 6).

Zavarovalno premijo lahko znižajo naslednji kriteriji (Zavarovalnica Generali, 2011e):

- varni vozniki (fizične osebe in lastniki osebnih vozil, ki v obdobju dveh zaporednih let ne prijavijo škode iz zavarovanja AO in AO+) prejmejo 10% popust,
- 10% vračila kasko premije v primeru, da je bilo zavarovanje sklenjeno za eno leto, brez prijavljene škode iz polnega ali delnega kaska, zavarovalec je fizična oseba, plačana je celotna premija, osebno vozilo, ki je namenjeno normalni uporabi in uporabi s strani invalidnih oseb (Zavarovalnica Generali, 2011f),
- če posameznik poleg obveznega zavarovanja sklene tudi kasko zavarovanje, je upravičen do paketnega popusta do 21%; pri sklenitvi obveznega zavarovanja in zavarovanja voznika za škodo zaradi telesnih poškodb pa do 10% popusta (Zavarovalnica Generali, 2011g),
- vozniške izkušnje lahko vplivajo na znižanje premije AO, AO+ in AK. Popust se uveljavlja z navedbo datuma opravljenega vozniškega izpita B-kategorije (po dopolnjenih 10 letih vozniškega staža 5% popust, po dopolnjenih 15 letih 10% popust,

po dopoljenih 25 letih 12% popust, po dopoljenih 30 letih 15% popust, po dopoljenih 35 letih 20% popust) (Zavarovalnica Generali, 2011h),

- takojšnje plačilo letne premije: 5% popusta,
- starost osebnega vozila,
- če posameznik sklene zavarovanje po prodajni poti Halo polica (telefon ali internet z dostavo na dom), je deležen 5% popusta na AO, AO+ in AK.

3.5 Zavarovalnica Grawe

Zavarovalnica Grawe je del mednarodnega koncerna Grawe in je prva zavarovalnica na področju Slovenije, ki je bila ustanovljena s tujim vlagateljem (Zavarovalnica Grawe, 2011a). Sedež podjetja je v Mariboru, poleg tega pa njegova poslovna mreža obsega še v 17 poslovnih enot in pisarn po Sloveniji (Celje, Gornja Radgona, Idrija, Koper, Kranj, Ljubljana, Ljutomer, Murska Sobota, Nova Gorica, Novo mesto, Postojna, Slovenj Gradec, Slovenska Bistrica, Vipava, Sežana, Lucija, Maribor) (Zavarovalnica Grawe, 2011b).

V okviru avtomobilskega zavarovanja lahko posameznik izbira med dvema paketoma, in sicer paketom Standardno kritje in paketom Polno kritje: zavarovalne vrste, ki jih vključujeta so prikazana v Tabeli 4. Pri prvem je posameznik deležen 7% popusta, pri drugem pa 10% popusta (Zavarovalnica Grawe, 2013a).

Tabela 4: Paketi avtomobilskih zavarovanj Zavarovalnice Grawe

PAKET	VKLJUČENA ZAVAROVANJA
STANDARDNO KRITJE	zavarovanje avtomobilske odgovornosti, zavarovanje delnega avtomobilskega kaska, zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb ali nezgodno zavarovanje potnikov ali zavarovanje grawe mobil
POLNO KRITJE	zavarovanje avtomobilske odgovornosti, zavarovanje polnega avtomobilskega kaska, zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb ali nezgodno zavarovanje potnikov ali zavarovanje delnega avtomobilskega kaska ali zavarovanje grawe mobil

Vir: Zavarovalnica Grawe, Grawe Avto, 2013a.

Pri avtomobilskih zavarovanjih se upošteva sistem bonus-malus. Za vsako novo zavarovanje se določi premija po 14. premijskem razredu. Vsako zavarovalno leto brez prijavljene škode omogoča razvrstitev za en premijski razred nižje (bonus), pri čemer

lahko zavarovalec pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti in avtomobilskega kaska doseže največ 0 premijski razred (60% bonus). Vsaka prijavljena škoda v zavarovalnem obdobju povzroči pomik za tri premijske razrede višje (malus), pri čemer se za posamezno obdobje upoštevajo največ štiri prijavljene škode, in tako lahko zavarovalec doseže največ premijski razred 20 (200% temeljne premije). Pri sklenitvi avtomobilskega zavarovanja se lahko posameznik odloči tudi za odkup prve škode tako pri obveznem kot tudi pri kasko zavarovanju (Zavarovalnica Grawe, 2010a, str. 3; Zavarovalnica Grawe, 2010b, str. 4).

3.6 Zavarovalnica Tilia

Leta 1991 je Zavarovalna skupnost Triglav, ki je imela več območnih zavarovalnih skupnosti, razpadla na več samostojnih zavarovalnic. Dolenjska območna zavarovalna skupnost se je tako preoblikovala v Zavarovalnico Tilia. V okviru treh dokapitalizacij (v letih 1998, 1999 in 2002) je 98% lastnik Zavarovalnice Tilia postala Pozavarovalnica Sava (Zavarovalnica Tilia, 2011a). Temeljne dejavnosti Zavarovalnice Tilia so zavarovalništvo in dejavnost pokojninskih skladov (razen obveznega socialnega zavarovanja), življenjska zavarovanja ter druga zavarovanja. Ukvarja se tudi s pomožnimi dejavnostmi v zavarovalništvu in pokojninskih skladih (Zavarovalnica Tilia, 2013a). Sedež družbe je v Novem mestu, svojo poslovno mrežo pa ima razvejeno v okviru predstavništev (13), poslovalnic (16) in zastopniških pisarn (7) po celotni Sloveniji (Zavarovalnica Tilia, 2011c).

V okviru avtomobilskih zavarovanj lahko zavarovanci izbirajo med naslednjimi paketi avtomobilskih zavarovanj: S, M, L, XL, XXL in XXXL, kar prikazujem v Tabeli 5. Pri odločitvi za kasko zavarovanje pa imajo na voljo Mini kasko, Splošni kasko ali pa Popolni kasko. Vsi paketi vključujejo kritje najema nadomestnega vozila brez doplačila (Zavarovalnica Tilia, 2011c). Podrobnejša kritja kasko paketov so prikazana v Prilogi 6.

Tabela 5: Paketi avtomobilskih zavarovanj Zavarovalnice Tilia

PAKET	VKLJUČENA ZAVAROVANJA
S	AO, AO+
M	AO, AO+, Mini kasko
L	AO, AO+, Splošni kasko
XL	AO, AO+, Splošni kasko, kombinacija D, nezgoda, pravna zaščita, Asistenca Plus
XXL	AO, AO+, Popolni kasko
XXXL	AO, AO+, Popolni kasko, nezgoda, pravna zaščita, Asistenca Plus

Legenda: * AO - Zavarovanje avtomobilske odgovornosti, AO+ - Zavarovanje voznika zaradi telesnih poškodb, kombinacija D-neposredni dotik zavarovanega vozila z divjadjo ali domačimi živalmi

Vir: Zavarovalnica Tilia, Prednosti ugodnosti, 2011c.

Pri izbiri posameznega paketa prejme zavarovanec različne popuste. Paket S nudi 4% popusta, M 5%, L 7%, XL 9%, XXL 10%, XXXL 11% popusta. Popust se ne prizna na zavarovanje avtomobilske asistence (Zavarovalnica Tilia, 2011c).

Pri avtomobilskih zavarovanjih se upošteva sistem bonus-malus. Za vsako novo zavarovanje se določi premija po 14. premijskem razredu. Vsako zavarovalno leto brez prijavljene škode omogoča razvrstitev za en premijski razred nižje (angl. *bonus*), če pa je zavarovanec v letu brez prijavljene škode razvrščen v 12. ali nižji premijski razred, se pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti in zavarovanju voznika za škodo zaradi telesnih poškodb razvrsti za dva premijska razreda nižje, pri čemer lahko zavarovanec tako pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti kot tudi pri zavarovanju avtomobilskega kaska doseže največ 1. premijski razred (50% bonus). Vsaka prijavljena škoda v zavarovalnem obdobju povzroči pomik za tri premijske razrede višje (angl. *malus*), pri čemer se za posamezno obdobje upoštevajo največ štiri prijavljene škode, in tako lahko zavarovalec doseže največ premijski razred 20 (200% temeljne premije) (Zavarovalnica Tilia, 2011c). Pri sklenitvi avtomobilskega zavarovanja se lahko posameznik odloči tudi za odkup prve škode tako pri obveznem kot tudi pri kasko zavarovanju, ki pomeni, da zavarovanec kljub povzročeni škodi obdrži pridobljeni premijski razred (Zavarovalnica Tilia, 2011d).

Poleg paketnih popustov znižajo zavarovalno premijo naslednji kriteriji (Zavarovalnica Tilia, 2011d):

- Vozilo, namenjeno vožnji ali prevozu invalidov (AO, AO+, AK),
- starost vozila (AO, AO+, AK),
- starost lastnika osebne vozila, ki je v lasti fizične osebe (AO, AO+, AK),
- število let voznških izkušenj osebe z najmanj leti voznških izkušenj, ki uporablja vozilo (AO, AO+, AK),
- zavarovančeva škodna pogostost,
- en uporabnik osebne vozila (AO, AO+, AK),
- če sta izbira izvajalca in način popravila prepuščena zavarovalnici (AK),
- dva uporabnika osebne vozila, pri čemer je mlajši star vsaj 28 let (AO, AO+, AK),
- voznik z dokazilom o opravljenem tečaju varne vožnje (AO, AO+, AK),
- manj kot 10.000 prevoženih kilometrov letno pri osebnih vozilih v lasti fizičnih oseb, pod pogojem, da je vozilo zavarovano za obdobje enega leta (AO, AO+, AK),
- pri Zavarovalnici Tilia je zavarovanih več osebnih vozil skupnega gospodinjstva (AO, AO+, AK),
- lastništvo stanovanjske hiše z lastnim parkiriščem ali garažo za do dva osebna avtomobila imetnikov ali najemnikov stanovanj (AK),
- popusti na določene znamke vozil (Opel, Škoda),
- mlade družine (15% popust pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti) - to so družine z vsaj enim otrokom, ki na dan začetka zavarovanja še ni dopolnil 6 let in ki živi na istem naslovu ter v istem gospodinjstvu.

3.7 Zavarovalnica Ergo

Zavarovalnica Ergo je članica evropske zavarovalne skupine Ergo, ki se osredotoča na regijo Evrope in Azije. Sodi k največji pozavarovalnici na svetu - Munich RE. Na slovenskem trgu se je pojavila leta 2005 pod imenom Zavarovalna družba Victoria-Volksbanken podružnica za Slovenijo. Ergo deluje na področju življenjskih in premoženjskih zavarovalnih storitev. V okviru močnega partnerstva z banko Victoria-Volksbanken deluje tudi na področju bančnega zavarovalništva (Zavarovalnica Ergo, 2012a).

Zavarovalnica Ergo je začela na področju avtomobilskih zavarovanj delovati v maju 2012. V okviru avtomobilskih zavarovanj ponujajo zavarovalni paket Ergo Avto: njegov sestavni del je zavarovanje avtomobilske odgovornosti, h kateremu se lahko priključi eden izmed treh paketov kasko zavarovanj, in sicer lahko posameznik izbira med osnovnim, standardnim in premium paketom; obstaja pa tudi možnost, da posameznik zavarovanje popolnoma prilagodi svojim željam. Osnovni kasko lahko posameznik razširi s kritjem naravnih nesreč, vandalizma in demonstracij ter padca predmetov iz objekta. Zraven zavarovanja avtomobilske odgovornosti in zavarovanja osnovnega kaska lahko posameznik sklene delne kasko kombinacije (parkirišče, dotik živali, kraja ter stekla in svetlobna telesa) (Zavarovalnica Ergo, 2013a).

Pri sklenitvi se upošteva sistem bonus-malus. Za vsako novo zavarovanje se določi premija po 14. premijskem razredu. Vsako zavarovalno leto brez prijavljene škode omogoča razvrstitev za en premijski razred nižje (bonus), pri čemer lahko zavarovalec pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti in avtomobilskega kaska doseže največ 1. premijski razred (50% bonus). Vsaka prijavljena škoda v zavarovalnem obdobju povzroči pomik za tri premijske razrede višje (malus), pri čemer se za posamezno obdobje upoštevajo največ štiri prijavljene škode, in tako lahko zavarovalec doseže največ premijski razred 20 (200% temeljne premije) (Zavarovalnica Ergo, 2012, str. 4). Ob sklenitvi se lahko posameznik odloči za odkup prve škode tako pri obveznem kot tudi pri kasko zavarovanju (Zavarovalnica Ergo, 2013a).

Ob sklenitvi avtomobilskega zavarovanja Ergo Avto je lahko posameznik deležen naslednjih popustov (Zavarovalnica Ergo, 2013a):

- vozniki v prvem premijskem razredu so deležni 10% super bonusa,
- vozniki brez prijavljene škode v zadnjih treh letih so nagrajeni s 5% popustom,
- če se posameznik odloči za dodatna kritja v standardnem paketu, je upravičen do 10% popusta,
- če se posameznik odloči za dodatna kritja v premium paketu, je upravičen do 20% popusta,

- več avtomobilskih zavarovanj sklenjenih pri Zavarovalnici Ergo prinese vsaki zavarovalni polici 12% popust,
- več avtomobilskih polic sklenjenih v istem gospodinjstvu prinese vsaki zavarovalni polici 5% popust,
- v primeru takojšnjega plačila je posameznik deležen 7% popusta,
- do 7% popusta je posameznik upravičen glede na trajanje zavarovanja,
- glede na opravljeni tečaj varne vožnje in glede na starost uporabnika je posameznik upravičen do 12% popusta,
- če se posameznik odloči za izključitev kritja v obdobju od decembra do marca, je deležen 12% popusta.

Za vsa vozila, za katera je sklenjeno zavarovanje avtomobilske odgovornosti, je mogoče skleniti tudi zavarovanje avtomobilske asistencе, v okviru katere zavarovalnica v sodelovanju s pogodbenim partnerjem 24 ur na dan zagotavlja pomoč v Sloveniji in tujini. Posameznik lahko izbira med standardno in premium asistenco (Zavarovalnica Ergo, 2013a).

3.8 Primerjava ponudb slovenskih zavarovalnic

Glede na zgoraj opisane značilnosti posameznih zavarovalnic, ki so prisotne na slovenskem trgu v Tabeli 6 prikazujem zavarovalne možnosti posamezne zavarovalnice. Tabela 6 prikazuje zavarovalne možnosti zavarovalnic Triglav, Maribor, Generali, Adriatic Slovenica, Ergo, Tilia in Grawe. Iz prikaza je razvidno, da je ponudbe zavarovalnic zelo težko primerjati glede na kritja, saj ima vsaka izmed njih kakšno prednost in tudi kakšno slabost.

Pri vseh slovenskih zavarovalnicah lahko zavarovanci pri svoji zavarovalni polici upoštevajo bonifikacijo, ki jo pridobijo z leti brezškodnega dogajanja, in jo ob zamenjavi zavarovalnice prenesejo z ene na drugo. Zavarovalnice se med seboj razlikujejo po premijskih razredih pri obveznem in kasko zavarovanju.

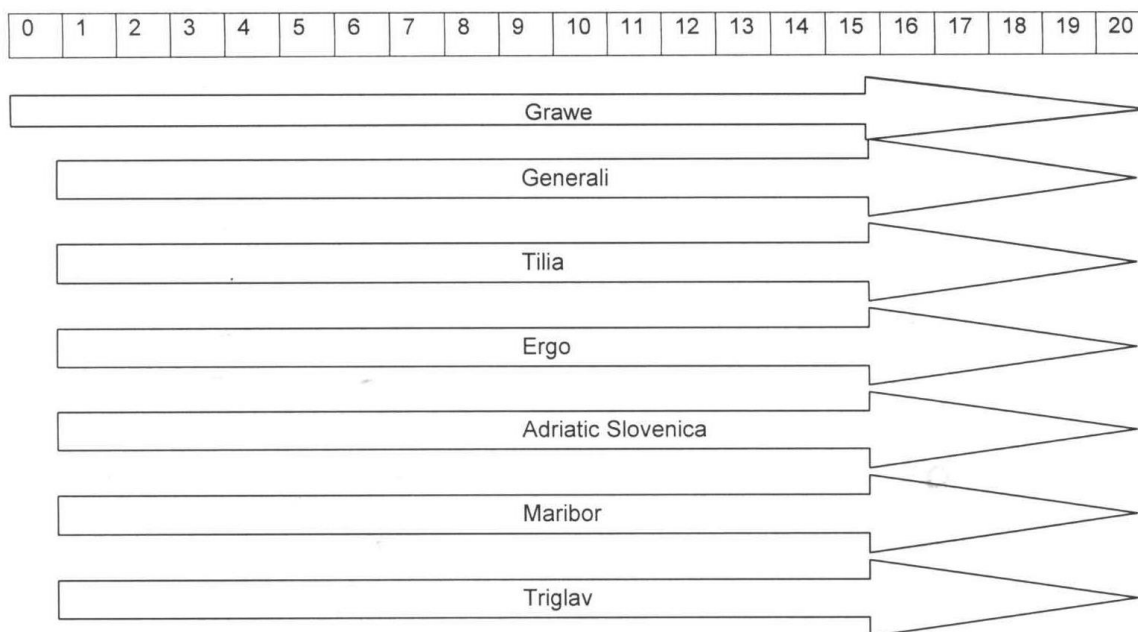
Slika 8: Premijski sistem obveznega zavarovanja pri slovenskih zavarovalnicah



Viri: Zavarovalnica Grawe, Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske odgovornosti, 2010a, str. 3; Zavarovalnica Generali, Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske odgovornosti, 2010a, str. 3; Zavarovalnica Tilia, Paketi, 2011c; Zavarovalnica Ergo, Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske odgovornosti in splošni pogoji za avtomobilsko zavarovanje, 2012, str. 4; Zavarovalnica Maribor, Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske odgovornosti, 2011b, str. 4; Zavarovalnica Adriatic Slovenica, Bonus malus pri ao, 2011d; Zavarovalnica Triglav, Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske odgovornosti, 2011a, str. 3.

Slika 8 prikazuje premijski sistem obveznega zavarovanja pri slovenskih zavarovalnicah. Z nje je razvidno, da lahko zavarovanci zavarovalnice Grawe dosežejo največ premijski razred 0, ki pomeni 60% bonusa. Gre za posebnost, kajti načeloma zavarovanci vsako leto brez škode pridobijo 5% bonusa. Pri Zavarovalnici Grawe je velja takšen sistem do premijskega razreda 4, nato pa zavarovanci letno namesto 5% bonusa, pridobivajo 2,5% bonusa in tako lahko dosežejo največ 60% bonusa. Pri zavarovalnicah Generali, Tilia in Ergo lahko zavarovanci pridobijo največ 1. premijski razred, ki pomeni 50% bonusa. Zavarovalnici Maribor in Adriatic Slovenica omogočata svojim zavarovancem pridobitev največ 3. premijskega razreda, ki pomeni 55% bonusa. Zavarovalnica Triglav pa zavarovancem omogoča pridobitev največ 4. premijskega razreda, ki pomeni 50% bonusa.

Slika 9: Premijski sistem kasko zavarovanja pri slovenskih zavarovalnicah



Viri: Zavarovalnica Grawe, Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilskega kaska, 2010b, str. 4; Zavarovalnica Generali, Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilskega kaska, 2010b, str. 6; Zavarovalnica Tilia, Paketi, 2011c; Zavarovalnica Ergo, Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske odgovornosti in splošni pogoji za avtomobilsko zavarovanje, 2012, str. 4; Zavarovalnica Maribor, Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske odgovornosti, 2011c, str. 8; Zavarovalnica Adriatic Slovenica, Bonus malus pri kasku, 2011e; Zavarovalnica Triglav, Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske odgovornosti, 2011b, str. 5.

Slika 9 prikazuje premijski sistem kasko zavarovanja pri slovenskih zavarovalnicah. Zavarovalnica Grawe pri kasko zavarovanju svojim zavarovancem omogoča doseg največ premijskega razreda 0 na kasko zavarovanju, ki pomeni 60% bonusa. Zavarovanci do 4. premijskega razreda za vsako leto brez škode prejmejo 5% bonusa, vsa nadaljnja leta pa 2,5% bonusa. Zavarovalnice Generali, Tilia, Ergo, Adriatic Slovenica, Maribor in Triglav pa svojim zavarovancem omogočajo pridobitev največ premijskega razreda 1 na kasko zavarovanju, pri čemer vsako leto brez škodnega dogajanja prejmejo 5% bonusa in tako največ 50% le-tega. Bonus zavarovancem koristi, saj znižuje zavarovalno premijo.

Tabela 6: Zavarovalne možnosti posamezne zavarovalnice

ZAV.VRSTE	ZAVAROVALNICA	TRIGLAV	MARIBOR	ADRIATIC SLOVENICA	GENERALI	GRAWE	TILIA	ERGO
AO = zavarovanje avtomobilske odgovornosti - zakonsko obvezno za vsako vozilo, ki se vključuje v promet								
KRITJE: škoda, ki jo zavarovanec povzroči s svojim ravnanjem na :								
- stvarih 1.000.000 €		-	-	-	-	-	-	-
- osebah 5.000.000 €		-	-	-	-	-	-	-
<i>povišanje zavarovalnih vsot</i>		-	-	-	-	-	-	-
<i>odkup prve škode</i>		-	-	-	-	-	-	-
AO += zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb								
51.000 €		-	-	-	-	-	-	-
75.000 €					-		-	
100.000 €					-			
POLNI AK = zavarovanje avtomobilskega kaska, ki je namenjeno kritju škode na lastnem vozilu				*vzeta so kritja osnovnega kasko paketa			* vzeta so kritja splošnega kaska	*vzeta so kritja osnovnega kasko paketa
- prometne nesreče		-	-	-	-	-	-	-
- padec ali udarec kakega predmeta		-	-	-	-	-	-	-
- požar			-	-	-	-	-	-
- nenadno zunanje toplotno ali kemično delovanje			-	-	-	-	-	-
- strela			-	-	-	-	-	-
- eksplozija			-	-	-	-	-	-
- vihar			-	-	-	-	-	-
- toča			-	-	-	-	-	-
- snežni plaz			-	-	-	-	-	-
- padec zračnega vozila		-	-	-	-	-	-	-
- manifestacije in demonstracije		-	-	-	-	-	-	-
- zlonamerna ali objestna dejanja tretjih oseb		-	-	-	-	-	-	-
- poškodovanje oblazinjenih delov vozila ob dajanju pomoči osebam, poškodovanim v prometni nesreči ali na kak drug način		-	-	-	-	-	-	-
- namerno poškodovanje zavarovanih stvari, če gre za preprečitev večje škode na zavarovani ali drugi stvari, ljudeh		-	-	-	-	-	-	-
- poplave, hudourniške ali visoke vode			-	-	-	-	-	-

se nadaljuje

nadaljevanje

ZAV.VRSTE	ZAVAROVALNICA	TRIGLAV	MARIBOR	ADRIATIC SLOVENICA	GENERALI	GRAWE	TILIA	ERGO
	- tatvina			-				
	odkup prve škode	- le v paketu Comfort Plus	-	-	-	-	-	-
	DELNO ZAVAROVANJE AK = se lahko sklene ob polnem zavarovanju AK, ob škodnem primeru, ki je sicer krit v polnem AK, vendar se v tem primeru ne upošteva franšiza in se ne izgubi bonusa za različne kombinacije tveganj			*vzeta so kritja velikega kasko paketa				
	Kombinacija B - naravne in elementarne nesreče :krije škodo zaradi uničenja ali poškodovanja zavarovanih stvari, ki nastane kot posledica uresničitve zavarovanih nevarnosti: požar, potres, udar strele, eksplozija, toplotno in kemično delovanje, vihar, toča, plaz, poplava	-		-	-	-		-
	Kombinacija D - divjad in domače živali: krije škodo na vozilu zaradi poškodovanja ali uničenja zavarovanega vozila, ki nastane z neposrednim dotikom divjadi in domačih živali	-	-	-	-	-	-	-
	Kombinacija E – steklo: krije škodo na standardno vgrajenem steklu zavarovanega vozila zaradi razbitja ali poškodovanja	-	-	-	-	-	-	-
	Kombinacija H – parkirišče: krije škodo zaradi poškodovanja ali uničenja parkiranega ali ustavljenega zavarovanega osebnega avtomobila, ki nastane z neposrednim dotikom neznanega vozila	-	-	-	-	-	-	-
	Kombinacija I - nadomestno vozilo: krije stroške najema osebnega avtomobila za čas potrebnega popravila, ki ga določi zavarovalnica na podlagi tovarniških normativov, če je zavarovančev osebni avtomobil uničen, poškodovan ali je izginil zaradi ene od zavarovanih nevarnosti splošnega avtomobilskega kaska ali delnega avtomobilskega kaska	-	-	-	-	-	-	-
	Kombinacija J - zunanja svetlobna telesa in ogledala: krije škodo na standardno vgrajenih svetlobnih telesih in ogledalih zaradi razbitja ali poškodovanja	-	-	-	-	-	-	-
	Kombinacija K – kraja: krije škodo zaradi izginitve zavarovanih stvari, ki je posledica kaznivega dejanja tatvine, vlomske in roparske tatvine, ropa ter protipravnega odvzema vozila z namenom, da se to uporabi. Sklene se lahko le skupaj z zavarovanjem splošnega avtomobilskega kaska istega vozila	-	-	-	-	-	-	-

se nadaljuje

nadaljevanje

ZAV.VRSTE	ZAVAROVALNICA	TRIGLAV	MARIBOR	ADRIATIC SLOVENICA	GENERALI	GRAWE	TILIA	ERGO
	Kombinacija U - kraja ključev in registrske tablice		-	-	-			-
	AAS- zavarovanje avtomobilske asistencе = oblika asistenčnih zavarovanj, pri katerih zavarovalnica ponuja pomoč (24 ur nadan) in kritje stroškov v Republiki Sloveniji in tujini v primeru, ko je vozilo nevozno ali neprimerno za varno vožnjo zaradi okvare, poškodbe, uničenja ali izginotja zavarovanega vozila, pa tudi v primeru, ko v zavarovanem vozilu zmanjka goriva ali ima zavarovanec težave s ključi zavarovanega vozila.	Asistenca Asistenca Plus Asistenca Comfort	AXA-AO AXA-AK AXA-PLUS AXA- PREMIUM	Osnovna asistenca Maxi asistenca Maxi Plus asistenca	Osnovni paket Komfortni paket Ekskluzivni paket Premium paket	Grawe mobil asistenca	Zavarovanje pomoči na cesti AXA asistenca	Asistenca standard Asistenca premium
	NE - nezgodno zavarovanje voznikov, potnikov in delavcev pri upravljanju in vožnji z motornimi vozili pri nezgodi se zavarujejo smrt, invalidnost, dnevna odškodnina ali stroški zdravljenja, zavarovalnica ob nastanku nezgode izplača zavarovalno vsoto, ki je določena v pogodbi.	-	-	-	-	-	-	-
	PRZ - zavarovanje pravne zaščite zaradi uporabe motornega vozila = zavarovalnica prevzame v zavarovanje stroške zaščite pravnih interesov zavarovanca zaradi prometne nesreče ali kršitve pravnih predpisov oz. obveznosti, do katerih je prišlo v zvezi z uporabo motornega vozila.	-	-	-	-		-	

4 KVALITATIVNA RAZISKAVA NA TRGU AVTOMOBILSKIH ZAVAROVANJ V SLOVENIJI

V okviru kvalitativne raziskave na trgu avtomobilskih zavarovanj v Sloveniji bom najprej predstavila raziskovalni načrt, nato pa podala rezultate globinskih intervjujev, skupinskega pogovora in navideznega nakupovanja. Na koncu tega poglavja bom oblikovala še priporočila za trženje avtomobilskih zavarovanj v Sloveniji.

Zavarovalništvo na slovenskem trgu postaja vse bolj konkurenčno. V zadnjem času se zavarovalnice vse bolj zavedajo, da se je treba čim bolj približati potrebam zavarovancev. Na trgu bodo uspele le tiste zavarovalnice, ki bodo svojim porabnikom ponudile kakovostne storitve in tako dosegale njihovo zadovoljstvo, da se bodo vračali k njim. Dejavnosti in zavarovalne možnosti delujočih zavarovalnic na slovenskem trgu sem podrobneje opisala v poglavju 3. V tem poglavju, pa bom najprej predstavila svoj raziskovalni načrt in rezultate kvalitativne raziskave.

Glede na dejstvo, da morajo biti vsa vozila, ki želijo biti registrirana, po zakonu tudi zavarovana, prikazujem v spodnji tabeli podatke Statističnega urada Republike Slovenije o registriranih vozilih. Konec leta 2011 je bilo v Sloveniji registriranih 1.386.890 cestnih vozil, od tega 1.351.076 motornih in 35.814 priklopnih vozil.

Tabela 7: Registracije vozil glede na vrsto vozila na dan 31.12.2011

MOTORNA VOZILA		PRIKLOPNA VOZILA	
osebni in specialni osebni avtomobili	1.074.109	priklopniki	16.677
MOTORNA VOZILA		PRIKLOPNA VOZILA	
motorna kolesa in kolesa z motorjem	92.183	polpriklopniki	7.361
tovornjaki in specialni tovornjaki	75.508	bivalni priklopniki	6.123
avtobusi	2.422	traktorski priklopniki	5.653
delovna motorna vozila	5.305		
vlačilci	9.136		
traktorji	92.413		
SKUPAJ	1.351.076	SKUPAJ	35.814

Vir: Statistični Urad Republike Slovenije, Prikazi, 2011.

Iz Tabele 7, ki prikazuje registrirana vozila po vrstah v Sloveniji na dan 31.12.2011, je razvidno, da je največ registriranih osebnih vozil.

4.1 Raziskovalni načrt

Zaradi podrobnejšega vpogleda v obravnavano problematiko sem najprej preučila sekundarne podatke iz internetnih baz podatkov Emerald, Proquest, EBSCOhost in Cobiss. Skušala sem poiskati raziskave s tematiko merjenja zadovoljstva porabnikov z avtomobilskimi zavarovanji. Takšnih raziskav ni bilo mogoče najti. Našla sem le dva članka na spletu (Affiaine & Zalina, 2008), (Tsoukatos, Marwa & Rand, 2004), ki merita kakovost in zadovoljstvo na področju celotne panoge zavarovanj. Avtorji člankov ugotavljajo, da je zavarovalništvo specifična panoga, ki ji je poleg petih dimenzij kakovosti treba dodati še štiri (vpliv na ceno, kakovost produkta, razumljivost zavarovalnih pogojev in trditve o zaznavanju kakovosti storitve zavarovanj v posamezni državi).

Malhotra (2009, str. 153-154) poudarja, da so sekundarni podatki zbrani za namene, ki so po navadi drugačni od obravnavanega problema, zato je treba izvesti kvalitativno raziskavo. Ta omogoča pridobitev primarnih podatkov, služi podrobnejšemu vpogledu in razumevanju obravnavanega problema, temelji pa na majhnem, nereprezentativnem vzorcu. Pridobivanje podatkov je nestrukturirano, njihova analiza pa poteka brez uporabe statističnih metod. Glede na to, ali respondenti vedo za namen raziskave ali ne, ločimo direktni in indirektni pristop k obravnavi kvalitativne raziskave. Pri direktnem pristopu je namen raziskave respondentom prikrit. Glavni metodi pridobivanja informacij pri direktnem pristopu sta individualni globinski intervju ter skupinski pogovor.

Na osnovi teoretičnega dela in cilja diplomskega dela - da preučim dejavnike, ki vplivajo na sklepanje zavarovanj - sem oblikovala opomnik za globinska intervjuja in skupinski pogovor. Na podlagi ugotovitev skupinskega pogovora sem nato izvedla še navidezno nakupovanje pri vseh zavarovalnicah, ki so prisotne na trgu avtomobilskih zavarovanj v Sloveniji.

Kvalitativna raziskava na trgu avtomobilskih zavarovanj v Sloveniji je temeljila na direktnem pristopu, saj respondenti z obravnavano tematiko niso bili seznanjeni. Uporabila sem metodi individualnega globinskega intervjuja z zavarovalnima zastopnikoma, in skupinskega pogovora z zavarovanci različnih zavarovalnic. Tako sem pridobila informacije iz dveh različnih vidikov - od samih zavarovancev in od zavarovalnih zastopnikov. Temu sta sledila izvedba in prepis intervjujev in skupinskega pogovora. Nato sem analizirala podatke in podala rezultate.

4.2 Rezultati kvalitativne raziskave

V tem delu predstavljam rezultate kvalitativne raziskave z uporabo treh različnih metod (globinskega intervjuja, skupinskega pogovora, navideznega nakupovanja), ki sem jih uporabila pri svojem raziskovanju.

4.2.1 Globinska intervjuja

Schmidt in Hollensen (2006, str. 90) poudarjata, da so nestrukturirani individualni globinski intervjuji pomembni, ker respondentu dajejo svobodo pri odgovarjanju. Uspeh posameznega intervjuja je odvisen od vzpostavitve sproščenega odnosa med respondentom in spraševalcem ter od sposobnosti spraševalca, da celoten pogovor usmerja. Intervju omogoča pridobitev velikega števila informacij o obravnavani problematiki. V povprečju traja od 30 minut do dve uri. Zaradi lažje analize intervjuja avtorja priporočata snemanje z digitalnim snemalnikom zvoka.

Za sogovornika sem izbrala dva zavarovalna zastopnika, ki aktivno delujeta pri sklepanju avtomobilskih zavarovanj v Sloveniji. Vzorec ni bil oblikovan naključno, kajti izbrala sem zavarovalnega zastopnika, ki sklepa zavarovanja le za eno zavarovalnico in zavarovalnega zastopnika, ki sklepa zavarovanja za več zavarovalnic. Eden deluje zlasti na območju Maribora in okolice, drugi pa na območju Ljubljane in okolice. Oba zavarovalna zastopnika v zavarovalniški dejavnosti delujeta 7 let. Prvi intervju je potekal v Ljubljani 13.6.2012, in sicer v pisarni zavarovalnega zastopnika, začel se je ob 17. uri in je trajal 29 minut. Starost tega intervjuvanca je 38 let. Drugi intervju pa je bil izveden 16.6.2012 v Mariboru, v pisarni zavarovalnega zastopnika, začel se je ob 12.30. uri in je trajal 31 minut. Starost tega intervjuvanca je 35 let.

Pred izvedbo globinskih intervjujev sem pripravila opomnik, ki mi je pri njunem vodenju dejal oporne točke. Opomnik je bil sestavljen tako, da sem skozi intervju skušala logično povezovati vprašanja. Najprej so bila postavljena vprašanja o tem, koliko časa oseba dela v zavarovalniškem poslu in za katere zavarovalnice. Nadaljevala sem z vprašanji o sklepanju vseh zavarovanj. Nato sem se dotaknila avtomobilskega zavarovanja in potem dejavnikov sklepanja zavarovanja. Ob koncu sem intervjuvanca povprašala še o njunem mnenju glede ponudbe slovenskih zavarovalnic ter in splošnem mnenju, ki ga dobivata od svojih zavarovancev. Opomnik je priložen v Prilogi 7. Oba intervjuja sem snemala z digitalnim snemalnikom zvoka.

Prvi zavarovalni zastopnik sklepa zavarovanja samo za eno zavarovalnico (Maribor), drugi pa za več različnih (Maribor, Triglav, Generali in Ergo). Zavarovalni zastopnik, ki sklepa zavarovanja za več zavarovalnic, meni, da največ zavarovancev sklepa zavarovanja pri Zavarovalnici Triglav, ker je najstarejša in najbolj znana na trgu avtomobilskih zavarovanj,

vendar pa se zavarovanci vse pogosteje odločajo za zavarovanje pri Zavarovalnici Generali, zaradi njihovega pogostega oglaševanja na trgu.

Zastopnik, ki sklepa zavarovanja za Zavarovalnico Maribor meni, da se zavarovanci pogosto odločijo za paketna zavarovanja v smislu, sklenitve avtomobilska zavarovanja, zavarovanja za hišo v navezavi z življenjskim in nezgodnim zavarovanjem otrok. Drugi zastopnik pa iz svojih izkušenj pripoveduje, da zavarovanci to premalo izkoristijo. Oba sta mnenja, da v na izbiro zavarovanja žal najbolj vpliva cena, šele nato pa kritja.

Zastopnik, ki sklepa zavarovanja za več zavarovalnic, pri svojem delu opaža, da poleg zakonsko obveznega zavarovanja avtomobilske odgovornosti zavarovanci sklepajo še zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb in pa delne kombinacije avtomobilskega kaska (največ za parkirišče in stekla, svetlobna telesa in ogledala). Zastopnik Zavarovalnice Maribor pa opaža, da se stranke poleg zavarovanja avtomobilske odgovornosti odločajo za osnovni kasko paket z vsemi delnimi kombinacijami (premium kasko paket). Oba sta mnenja, da je ponudba avtomobilskih zavarovanj na trgu avtomobilskih zavarovanj dobra, saj je cena zavarovalnih vrst sprejemljiva, pogoji so jasno in razumljivo napisani, vendar jih zelo majhen delež ljudi, sploh bere, zavarovanci so z reševanjem škod in izplačilom odškodnin po večini zadovoljni. Stranke imajo o zavarovalnicah v večini dobro mnenje, vendar jih moti visoka cena.

4.2.2 Skupinski pogovor

Malhotra (2009, str. 156-158) poudarja, da ko opravljamo intervju z majhno skupino respondentov in moderatorjem, ki nestrukturirano vodi pogovor to imenujemo skupinski pogovor ali fokusna skupina. Glavni namen skupinskih pogovorov je pridobitev informacij o obravnavani problematiki s strani udeležencev trga. Optimalno število udeležencev v pogovoru je od 8 do 12. Pogovor naj bi potekal v sproščenem, neformalnem okolju in trajal 1-3 ure. Priporočljivo je snemanje z digitalnim snemalnikom zvoka.

Skupinski pogovor sem izvedla 20.11.2012 na domu enega izmed udeležencev v Ljubljani. Povabilo na pogovor je prejelo 10 udeležencev različne starosti. Pogovora se je udeležilo 8 udeležencev, starih od 27 do 63 let. Vsi izmed njih so lastniki vozil in imajo sklenjeno avtomobilsko zavarovanje. Pogovor je potekal po vnaprej pripravljenem opomniku za vodenje skupinskega pogovora (Priloga 8). Sama sem bila moderator pogovora, ki sem ga zapisala z digitalnim snemalnikom zvoka. Skupinski pogovor je trajal 40 minut.

Večina udeležencev v pogovoru ima zavarovanje sklenjeno pri Zavarovalnici Triglav (5), dva udeleženca imata sklenjeno zavarovanje pri Zavarovalnici Maribor, eden pri Zavarovalnici Generali. Vsi imajo avtomobilsko zavarovanje sklenjeno le za osebno vozilo.

Tisti udeleženci pogovora, ki imajo sklenjeno zavarovanje svoje nepremičnine in pa osebno zavarovanje, ga sklenejo pri isti zavarovalnici, kjer imajo sklenjeno zavarovanje osebnega vozila, in sicer zaradi ugodnosti, ki jih pridobijo s paketnim zavarovanjem. Vsi so poudarili dejstvo, da vedno sklenejo zavarovanje pri istem zavarovalnem zastopniku posamezne zavarovalnice, saj imajo vsi s svojim zastopnikom prijateljski odnos, ki temelji na zaupanju. Če bi zastopnik zamenjal zavarovalnico, bi jo zamenjali tudi zavarovanci, saj mu zaupajo.

Pri izbiri zavarovalnih vrst poleg zakonsko obveznega zavarovanja avtomobilske odgovornosti polovica zavarovancev sklene zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb ter delne kombinacije avtomobilskega kaska (v največji meri za točo in stekla, svetlobna telesa in ogledala). Tisti, ki so v pogovoru poudarili, da imajo svoje vozilo financirano prek leasing hiše (4), svoje vozilo zavarujejo s polnim kaskom in vsemi delnimi kombinacijami. Pri pogovoru sem tudi ugotovila, da če zavarovalni zastopnik zavarovancu predlaga poleg že izbranih še kakšno dodatno zavarovalno vrsto izbranih, so zavarovanci sprva proti, ko pa jim le-ta razloži primer v katerem bi jim zavarovalna vrsta koristila, se odločijo za vključitev zavarovalne vrste v zavarovalno polico.

Vsi udeleženci so bili soglasni pri tem, da na izbiro posameznih zavarovalnih vrst najbolj vpliva cena. Vsi so mnenja, da je ta previsoka. Trije od osmih udeležencev so poudarili, da veliko dajo tudi na priporočila prijateljev in znancev o posamezni zavarovalnici.

Splošno mnenje glede storitve avtomobilskega zavarovanja je pri udeležencih pogovora dobro. Izmed naštetih dejavnikov dimenzij kakovosti storitve so udeleženci pogovora izpostavili sposobnost, verodostojnost in komunikacijo. Soglasno so se strinjali, da so zaračunanje storitve in način plačila (obročno brez obresti) ter odnos v primeru škode ključnega pomena za zamenjavo ali zvestobo pri zavarovalnem zastopniku oziroma zavarovalnici. Udeleženci pogovora so zatrdili, da jim veliko pomeni tudi razumevanje in poznavanje njihovih želja s strani zavarovalnega zastopnika, ker mu zaupajo velik del svojega osebnega premoženja, bodisi nepremičnin bodisi premičnin. Najmanj pomembna sta se udeležencem zdela fizični izgled in uglajenost zavarovalnega zastopnika. Najpomembnejši dejavnik, ki ocenjuje, ali je bila storitev kakovostna ali ne, je za udeležence pogovora varnost, kajti zanima jih le, ali so izbrana kritja vključena pri nastanku škode ali ne.

Udeleženci so tudi poudarili, da so pogoji zavarovalnic napisani jasno in razumljivo, a da jih še nikoli niso prebrali, saj so preobsežni in vzamejo preveč časa. Z reševanjem škod in izplačilom odškodnin pri izbrani zavarovalnici je bila večina zavarovancev, ki so imeli škodo, zadovoljna. Škodo je imelo 6 izmed 8 udeležencev. Trije so bili z izplačilom, reševanjem in odzivnostjo zadovoljni, trije pa ne. Ti so po škodnem dogodku in izteku zavarovalnega obdobja zamenjali zavarovalnico.

4.2.3 Navidezno nakupovanje

Kotler (2004, str. 64) navaja, da lahko podjetja najamejo nakupovalce, ki pod krinko izkusijo nakupovanje pri najetem podjetju in njegovi konkurenci ter poročajo o močnih in šibkih točkah izkušnje. Lahko celo preverijo odziv prodajnega osebja v različnih okoliščinah.

Na podlagi skupinskega pogovora sem ugotovila, da večina zavarovancev izbere zavarovalnico v največji meri na podlagi višine zavarovalnih premij. Z uporabo metode navideznega nakupovanja sem primerjala cene premij za dve vozili. Po podatkih Ljubljanskih novic (2012) je bil v aprilu 2012 najbolje prodajano vozilo Renault Clio. Glede na ocene medijev, pa je bil slovenski avto leta 2011 Volkswagen Passat, ki je vozilo srednjega cenovnega razreda (Slovenski avto leta 2011, 2012). Za omenjeni vozili sem pridobila cene zavarovalnih premij v primeru, ko zavarovalec nima bonitete, in v primeru, ko ima zavarovalec boniteto 50% (premijski razred 4). Pregled cen po posameznih zavarovalnicah je prikazan v Prilogi 9. Na podlagi pridobljenih informativnih izračunov zavarovalnih zastopnikov posamezne zavarovalnice sem ugotovila, da je cene posameznih zavarovalnih vrst izredno težko primerjati med seboj, saj ima vsaka zavarovalnica pri trženju zavarovalnih vrst, svojo specifiko, kar je prikazano že v Tabeli 6. V cenah pridobljenih zavarovalnih premij so izključeni vsi popusti, ki jih lahko posameznik pridobi pri posamezni zavarovalnici. Vključen pa je 6,5% davek na zavarovalniške storitve. Glede na pridobljene izračune ugotavljam, da želijo zavarovalnice na slovenskem trgu čedalje bolj delovati po principu prakse tujih zavarovalnic, ki posameznega zavarovalca obravnavajo individualno na podlagi škodnega rezultata za posamezno zavarovalno leto.

4.3 Priporočila za trženje avtomobilskih zavarovanj

Na področju trženja avtomobilskih zavarovanj bi se bilo glede na analizo treba bolj osredotočiti na ceno, še posebej pri zavarovanju avtomobilske odgovornosti, ki je za zavarovance pri sklepanju avtomobilskih zavarovanj najpomembnejši dejavnik. Glede na trenutno stanje na trgu gre bolj kot za kakovostno izdelano zavarovalno polico s kritji, prilagojenimi posameznim potrebam porabnika, za trgovanje s popusti med različnimi zavarovalnicami. Zavarovalnice bi se morale bolj kot na nenehno oglaševanje popustov in ugodnosti ter nenehno uvajanje novih popustov, ki znižujejo zavarovalne premije, ukvarjati z izobraževanjem zavarovalnih zastopnikov, da iščejo primerjave med zavarovalnicami in na tej podlagi utemeljujejo ceno posameznih zavarovalnih vrst in končne zavarovalne premije porabnikom. Če bi zavarovalni zastopnik znal utemeljiti, zakaj je premija pri eni zavarovalnici višja kot pri drugi in kaj to pomeni za porabnika, bi veliko porabnikov raje plačalo nekoliko višjo zavarovalno premijo od pričakovane.

Kvalitativna raziskava je pokazala, da se zadovoljstvo porabnika z izbrano zavarovalnico zares pokaže šele v primeru nastanka škodnega dogodka. Takrat je za zavarovance

najpomembnejše, da ne bodo imeli dodatnih stroškov s popravilom. Želijo, da so stroški nastale škode zajeti v izbranih kritjih na zavarovalni polici. Poleg tega se jim zdi pomembno, da je postopek od prijave škode do popravila in izplačila odškodnine hiter. Če je zavarovanec v tem primeru nezadovoljen zamenja izbrano zavarovalnico, kar so potrdili tudi porabniki v skupinskem pogovoru.

SKLEP

Živimo v okolju in času, kjer vse poteka zelo hitro. Ljudje si želimo predvsem udobja in fleksibilnosti. Število registriranih vozil v Sloveniji zato iz leta v leto narašča, posledično pa to pomeni več sklenjenih avtomobilskih zavarovanj, kajti vsako vozilo, s katerim se želimo voziti v prometu, mora biti zavarovano.

Zavarovalne storitve so kljub temu, da imajo vse značilnosti storitev, specifične, saj ne ponujajo fizičnih dokazov, pač pa gre za zadovoljitev potrebe po varnosti.

Namen diplomskega dela je bil preučiti trg avtomobilskih zavarovanj v Sloveniji z vidika dejavnikov ponudbe in povpraševanja.

Z vidika dejavnikov ponudbe sem predstavila slovenski trg avtomobilskih zavarovanj, na katerem deluje sedem različnih zavarovalnic (Triglav, Maribor, Adriatic Slovenia, Generali, Grawe, Tilia, Ergo). Predstavila sem ponudbo od vsake zavarovalnice na področju avtomobilskih zavarovanj. Na koncu pa sem skušala primerjati ponudbo vseh zavarovalnic oziroma zavarovalne možnosti, ki jih ponujajo. Pri tem sem ugotovila, da je zavarovalne možnosti, izredno težko primerjati, saj ima vsaka izmed zavarovalnic pri posamezni zavarovalni možnosti določena kritja, ki so vključena, in druga zavarovalnica določena kritja, ki so izključena, zato je težko potegniti vzporednice med posameznimi zavarovalnimi možnostmi.

Z vidika dejavnikov povpraševanja sta ključna dejavnika kakovost storitve in zadovoljstvo porabnikov. Kakovost storitve in zadovoljstvo porabnikov sta pojma, ki sta izredno tesno povezana, saj kakovost vpliva na zadovoljstvo porabnika, slednje pa na njegov ponovni nakup. Kakovost storitev lahko merimo na več različnih načinov, vendar pa je na koncu najpomembnejše dejstvo, da je porabnik zadovoljen.

Cilja, ki sem si ju zastavila v svojem diplomskem delu, sta bila dosežena. Prvi cilj sem dosegla na osnovi skupinskega pogovora in globinskih intervjujev, kjer sem preučila dejavnike, ki vplivajo na sklepanje zavarovanj, in ugotovila, da sta to zlasti cena in sposobnost zavarovalnega zastopnika, da prepozna potrebe zavarovanca in glede na njegove potrebe vključi kritja v zavarovalno polico. Dejstvo, da je cena poglobilni dejavnik pri izbiri zavarovalnice, me je spodbudilo k navideznemu nakupovanju avtomobilskega zavarovanja. Glede na to, da je zavarovalne možnosti med seboj težko primerjati, je težko

tudi ovrednotiti katera zavarovalnica je najcenejša in katera najdražja. Na zadovoljstvo porabnika v največji meri vplivata reševanje škodnega dogodka in izplačilo odškodnine oziroma to, ali ima kritja za posamezno nevarnost vključena v polico ali pa mu to pomeni dodaten strošek. Če so zavarovanci zadovoljni z reševanjem škode ob nastanku škodnega dogodka, to pomeni njihov ponovni nakup oziroma zvestobo posamezni zavarovalnici. Drugi cilj je bil za zavarovalnice oblikovati priporočila kako slediti zadovoljstvu zavarovancev na trgu avtomobilskih zavarovanj. V tem delu se mi zdi ključnega pomena, da se na trgu avtomobilskih zavarovanj med zavarovalnicami konča boj s popusti, ki nižajo zavarovalno premijo. Zavarovalnice bi se morale bolj usmeriti v iskanje svojih konkurenčnih prednosti in jih predstaviti zavarovancem.

LITERATURA IN VIRI

1. Affiaine, A., & Zalina, S. (2008). An Assessment on Service Quality in Malaysia Insurance Industry. Najdeno na 7. junija 2011 na spletnem naslovu <http://www.ibimapublishing.com/journals/CIBIMA/volume1/v1n2.pdf>
2. Bajec, A., Černelič, I., Hajn Šek Holz, M., Jakopin, F., Leder Mancini, Z., Logar, T., Müller, J., & Jakob, R. (1993). *SSKJ – Slovar Slovenskega knjižnega jezika Četrta knjiga. Preo-Š.* Ljubljana: DZS.
3. Berry, L. L., Bennett, D. R., & Brown, C. W. (1989). *Service Quality*. Illinois: Richard D. Irwin.
4. Bijelić, M. (1998). *Zavarovanje in pozavarovanje*. Ljubljana: Slovenica, zavarovalna hiša d.d.
5. Boncelj, J. (1983). *Zavarovalna ekonomika*. Maribor: Založba Obzorja.
6. Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2001). *Service Management: operations, strategy, and information technology* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
7. Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: managing the moments of truth in service competition*. Singapore: Maxwell Macmillan Publishing.
8. Ivanjko, Š., Ivanjko, S., Ivanjko, L., & Ihanec, K. (1999). *ABC zavarovalništva s primeri*. Maribor: Založba Kapital.
9. Johnston, R., & Clark, G. (2001). *Service operations management*. London: Financial times, Prentice Hall.
10. Končina, M. (1994). *Trženje osebnih in premoženjskih zavarovanj na slovenskem zavarovalnem trgu* (doktorska dizertacija). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
11. Kotler, P. (2004). *Management trženja* (enajsta izdaja). Zagreb: Mate d.o.o.
12. Lovelock, C. H., & Wirtz, J. (2007). *Services marketing: people, technology, strategy* (6th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
13. Lovreta, S., Berman, B., Petković, G., Veljković, S., Crnković, J., & Bogetić, Z. (2010). *Menadžment odnosa sa kupcima*. Beograd: Ekonomski fakultet.
14. Malhotra, N. K. (2009). *Basic Marketing Research: a decision making approach* (3rd ed.). New Jersey: Prentice Hall.
15. Marolt, J., & Gomišček, B. (2005). *Management kakovosti*. Kranj: Založba moderna organizacija.
16. Možina, S., Zupančič, V., & Štefančič Pavlovič, M. (2002). *Vedenje potrošnikov*. Ljubljana: Visoka strokovna šola za podjetništvo.
17. Mumel, D. (2001). *Vedenje porabnikov*. Maribor: Ekonomsko-poslovna fakulteta.
18. Musek Lešnik, K. (2007). *Zadovoljstvo potrošnikov – Psihološki dejavniki vedenja in zadovoljstva potrošnikov*. Ljubljana: Ipsos.
19. Musek Lešnik, K. (2008). *Od zadovoljstva porabnikov do programov zvestobe*. Koper: Fakulteta za management.
20. Obligacijski zakonik. *Uradni list RS št. 97/2007 – UPB1*.
21. Palmer, A. (1998). *Principles of service marketing* (2nd ed.). London: McGraw-Hill.
22. Potočnik, V. (2000). *Trženje storitev*. Ljubljana: GV založba.

23. Potočnik, V. (2004). *Trženje storitev s primeri iz prakse*. Ljubljana: GV založba.
24. Potočnik, V. (2005). *Temelji trženja s primeri iz prakse*. Ljubljana: GV založba.
25. Rojšek, I., & Starman, D. (1994). *Temelji trženja: Vodič po predmetu* (2.del.). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
26. Rust, T. R., Zahorik, A. J., & Keiningham, T. L. (1996). *Service marketing*. New York: Harper Collins College Publishers.
27. Schmidt, M. J., & Hollensen S. (2006). *Marketing Research: an international approach*. London: Pearson Education.
28. Ljubljanske novice. (2012). Prodaja vozil v Sloveniji. Najdeno 28. maja 2012 na spletnem naslovu <http://www.ljnovice.com/default.asp?podrocje=56&menu=51&novica=156816>
29. Snoj, B. (1998). *Management storitev*. Koper: Visoka šola za management.
30. Slovenski avto leta 2011. (2012). Najdeno 28. maja 2012 na spletnem naslovu http://www.siol.net/avtomoto/zanimivosti/reportaze/2011/01/slovenski_avto_leta_2011.aspx
31. Slovensko zavarovalno združenje (SZZ), & Gospodarsko interesno združenje slovenskih zavarovalnic (GIZ). *Statistični zavarovalniški bilten* (2012). Ljubljana: SZZ, GIZ.
32. Slovensko zavarovalno združenje (SZZ). (2010). *Izobraževanje zavarovalnih zastopnikov in posrednikov* (Učbenik za slušatelje). Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje, GIZ.
33. Statistični Urad Republike Slovenije (SURS). Prikazi. (2011). Najdeno 2. junija 2011 na spletnem naslovu http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=3940
34. Tsoukatos E., Marwa S., & Rand G. K. (2004). Diagnosis and Improvement of Service Quality in the Insurance Industries of Greece and Kenya. Najdeno na spletnem naslovu 7. junija 2011 <http://eprints.lancs.ac.uk/48736/1/Document.pdf>
35. Vida, I., Kos Koklič, M., Bajde, D., Kolar, T., Čater, B., & Damjan, J. (2010). *Vedenje porabnikov*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
36. Voršnik, I. (2000). Problematika zavarovalnih storitev. *Organizacija* 33(6), 410-415.
37. Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu. *Uradni list RS št. 93/2007*.
38. Zavarovalnica Adriatic Slovenica. (b.l.a). Zgodovina družbe. Najdeno 25. oktobra 2011 na spletnem naslovu <http://www.adriatic-slovenica.si/o-druzbi/o-druzbi/zgodovina-druzbe>
39. Zavarovalnica Adriatic Slovenica. (b.l.b). O družbi. Najdeno 25. oktobra 2011 na spletnem naslovu <http://www.adriatic-slovenica.si/o-druzbi/o-druzbi>
40. Zavarovalnica Adriatic Slovenica. (b.l.c). Paketi avtomobilskih zavarovanj. Najdeno 25. oktobra 2011 na spletnem naslovu <http://www.adriatic-slovenica.si/za-fizicne-osebe/vrste-zavarovanj/vozila/motorna-vozila/paketi-avtomobilskih-zavarovanj>
41. Zavarovalnica Adriatic Slovenica. (b.l.d). Bonus-malus pri ao. Najdeno 25. oktobra 2011 na spletnem naslovu <http://www.adriatic-slovenica.si/za-fizicne-osebe/vrste-zavarovanj/vozila/motorna-vozila/avtomobilska-odgovornost-ao/bonus-in-malus-pri-ao>

42. Zavarovalnica Adriatic Slovenica. (b.l.e). Bonus-malus pri kasku. Najdeno 30. oktobra 2011 na spletnem naslovu <http://www.adriatic-slovenica.si/za-fizicne-osebe/vrste-zavarovanj/vozila/motorna-vozila/kasko-zavarovanje-vozila/bonus-in-malus-pri-kasku>
43. Zavarovalnica Adriatic Slovenica. (b.l.f). Popusti pri zavarovanju vozila. Najdeno 25. oktobra 2011 na spletnem naslovu <http://www.adriatic-slovenica.si/za-fizicne-osebe/vrste-zavarovanj/vozila/motorna-vozila/popusti-pri-zavarovanju-vozila>
44. Zavarovalnica Adriatic Slovenica. (2012a). *Informativni izračun Renault Clio brez bonusa*. Ljubljana: Zavarovalnica Adriatic Slovenica.
45. Zavarovalnica Adriatic Slovenica. (2012b). *Informativni izračun Renault Clio z bonusom*. Ljubljana: Zavarovalnica Adriatic Slovenica.
46. Zavarovalnica Adriatic Slovenica. (2012c). *Informativni izračun Volkswagen Passat brez bonusa*. Ljubljana: Zavarovalnica Adriatic Slovenica
47. Zavarovalnica Adriatic Slovenica. (2012d). *Informativni izračun Volkswagen Passat z bonusom*. Ljubljana: Zavarovalnica Adriatic Slovenica.
48. Zavarovalnica Ergo. (b.l.a). Ergo zavarovalnica podružnica v Sloveniji. Najdeno 25. junija 2012 na spletnem naslovu <http://www.ergo.si/o-nas/kdo-smo-ergo/ergo-zavarovalnica-podruznica-v-sloveniji/>
49. Zavarovalnica Ergo. (b.l.a). Avtomobilska zavarovanja. Najdeno 29. januarja 2013 na spletnem naslovu <http://www.ergo.si/produkti/pregled-zavarovanj/avtomobilska-zavarovanja>
50. Zavarovalnica Ergo. (2012). *Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske odgovornost in splošni pogoji za avtomobilsko zavarovanje*. Ljubljana: Zavarovalnica Ergo.
51. Zavarovalnica Generali. (b.l.a). Skupina Generali. Najdeno 19. novembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.generali.si/o-podjetju/predstavitev-podjetja/skupina-generali.html>
52. Zavarovalnica Generali. (b.l.b). Zgodovina. Najdeno 19. novembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.generali.si/o-podjetju/predstavitev-podjetja/skupina-generali/zgodovina.html>
53. Zavarovalnica Generali. (b.l.c). Predstavitev podjetja. Najdeno 19. novembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.generali.si/o-podjetju/predstavitev-podjetja.html>
54. Zavarovalnica Generali. (b.l.d). Poslovalnice. Najdeno 19. novembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.generali.si/nc/o-podjetju/poslovalnice/ljubljana.html>
55. Zavarovalnica Generali. (b.l.e). Prednosti in ugodnosti. Najdeno 19. novembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.generali.si/fizicne-osebe/avtomobilska-zavarovanja/prednosti-in-ugodnosti.html>
56. Zavarovalnica Generali. (b.l.f). Vračila kasko zavarovanj. Najdeno 19. novembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.generali.si/fizicne-osebe/avtomobilska-zavarovanja/prednosti-in-ugodnosti/10-vcasila-kasko-zavarovanj.html>
57. Zavarovalnica Generali. (b.l.g). Paketni popusti. Najdeno 19. novembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.generali.si/fizicne-osebe/avtomobilska-zavarovanja/prednosti-in-ugodnosti/paketni-popusti.html>

58. Zavarovalnica Generali. (b.l.h). Zares ugodno za izkušene. Najdeno 19. novembra 2011 na spletnem naslovu <http://www.generalisi.si/fizicne-osebe/avtomobilska-zavarovanja/prednosti-in-ugodnosti/zares-ugodno-za-izkusene.html>
59. Zavarovalnica Generali (b.l.a). Avtomobilska zavarovanja. Najdeno 28. januarja 2013 na spletnem naslovu <http://www.generalisi.si/fizicne-osebe/avtomobilska-zavarovanja.html>
60. Zavarovalnica Generali. (2010a). *Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske odgovornosti*. Ljubljana: Zavarovalnica Generali.
61. . Zavarovalnica Generali. (2010b). *Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilskega kaska*. Ljubljana: Zavarovalnica Generali.
62. Zavarovalnica Generali. (2012a). *Informativni izračun Renault Clio brez bonusa*. Ljubljana: Zavarovalnica Generali.
63. Zavarovalnica Generali. (2012b). *Informativni izračun Renault Clio z bonusom*. Ljubljana: Zavarovalnica Generali.
64. Zavarovalnica Generali. (2012c). *Informativni izračun Volkswagen Passat brez bonusa*. Ljubljana: Zavarovalnica Generali.
65. Zavarovalnica Generali. (2012d). *Informativni izračun Volkswagen Passat z bonusom*. Ljubljana: Zavarovalnica Generali.
66. Zavarovalnica Grawe. (b.l.a). Grawe Slovenija. Najdeno 7. novembra 2011 na spletnem naslovu http://www.grawe.si/si/grawe_slovenija.htm
67. Zavarovalnica Grawe. (b.l.b). Prodajna mesta. Najdeno 17. novembra 2011 na spletnem naslovu http://www.grawe.si/si/Prodajna_mesta.htm
68. Zavarovalnica Grawe (2010a). *Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske odgovornosti*. Maribor: Zavarovalnica Grawe.
69. Zavarovalnica Grawe (2010b). *Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilskega kaska*. Maribor: Zavarovalnica Grawe.
70. Zavarovalnica Grawe (2012a). *Informativni izračun Renault Clio brez bonusa*. Ljubljana: Zavarovalnica Grawe.
71. Zavarovalnica Grawe (2012b). *Informativni izračun Renault Clio z bonusom*. Ljubljana: Zavarovalnica Grawe.
72. Zavarovalnica Grawe (2012c). *Informativni izračun Volkswagen Passat brez bonusa*. Ljubljana: Zavarovalnica Grawe.
73. Zavarovalnica Grawe (2012d). *Informativni izračun Volkswagen Passat z bonusom*. Ljubljana: Zavarovalnica Grawe.
74. Zavarovalnica Grawe. (b.l.a). Grawe avto. Najdeno 29. januarja 2013 na spletnem naslovu http://www.grawe.si/static_files/grawe_si/blobs/si/GRAWE_AVTO.pdf
75. Zavarovalnica Maribor. (b.l.a). O podjetju. Najdeno 9. januarja 2012 na spletnem naslovu <https://www.zav-mb.si/o-podjetju/poslovanje/>
76. Zavarovalnica Maribor. (b.l.b). Avtomobilska zavarovanja. Najdeno 15. januarja 2012 na spletnem naslovu <https://www.zav-mb.si/avto/>
77. Zavarovalnica Maribor. (b.l.c). Zavarovanje avtomobilske odgovornosti. Najdeno 15. januarja 2012 na spletnem naslovu <https://www.zav-mb.si/avto/zavarovanje-avtomobilske-odgovornosti/>

78. Zavarovalnica Maribor. (b.l.d). Avtomobilsko zavarovanje voznika. Najdeno 15. januarja 2012 na spletnem naslovu <https://www.zav-mb.si/avto/avtomobilsko-zavarovanje-voznika-ao/>
79. Zavarovalnica Maribor. (b.l.a). Osebna izkaznica. Najdeno 28. januarja 2013 na spletnem naslovu http://www.zav-mb.si/fileadmin/Osebna_Izkaznica/Si/
80. Zavarovalnica Maribor. (b.l.b). Kasko zavarovanje avtomobila. Najdeno 28. januarja 2013 na spletnem naslovu <https://www.zav-mb.si/avto/kasko-zavarovanje-avtomobila/>
81. Zavarovalnica Maribor. (b.l.c). Avtomobilska asistenca. Najdeno 28. januarja 2013 na spletnem naslovu <https://www.zav-mb.si/avto/avtomobilska-asistenca-axa/>
82. Zavarovalnica Maribor. (2011a). *Zloženka avtomobilska zavarovanja*. Maribor: Zavarovalnica Maribor.
83. Zavarovalnica Maribor. (2011b). *Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske odgovornosti*. Maribor: Zavarovalnica Maribor.
84. Zavarovalnica Maribor. (2011c). *Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilskega kaska*. Maribor: Zavarovalnica Maribor.
85. Zavarovalnica Maribor. (2012a). *Informativni izračun Renault Clio brez bonusa*. Ljubljana: Zavarovalnica Maribor.
86. Zavarovalnica Maribor. (2012b). *Informativni izračun Renault Clio z bonusom*. Ljubljana: Zavarovalnica Maribor.
87. Zavarovalnica Maribor. (2012c). *Informativni izračun Volkswagen Passat brez bonusa*. Ljubljana: Zavarovalnica Maribor.
88. Zavarovalnica Maribor. (2012d). *Informativni izračun Volkswagen Passat z bonusom*. Ljubljana: Zavarovalnica Maribor.
89. Zavarovalnica Tilia. (b.l.a). Zgodovina. Najdeno 31. oktobra 2011 na spletnem naslovu <http://www.zav-tilia.si/si/podjetje/predstavitev/zgodovina/>
90. Zavarovalnica Tilia. (b.l.b). Mreža. Najdeno 31. oktobra 2011 na spletnem naslovu <http://www.zav-tilia.si/si/podjetje/mreza/>
91. Zavarovalnica Tilia. (b.l.c). Prednosti ugodnosti. Najdeno 31. oktobra 2011 na spletnem naslovu http://www.zav-tilia.si/si/avto/prednosti_ugodnosti/
92. Zavarovalnica Tilia. (b.l.d). Odkup prve škode. Najdeno 31. oktobra 2011 na spletnem naslovu <http://www.zav-tilia.si/si/avto/odkup/>
93. Zavarovalnica Tilia. (b.l.e). – Avto kasko. Najdeno 31. oktobra 2011 na spletnem naslovu <http://www.zav-tilia.si/si/avto/kasko/>
94. Zavarovalnica Tilia. (b.l.a). Podjetje. Najdeno 29. januarja 2013 na spletnem naslovu <http://www.zav-tilia.si/si/podjetje/>
95. Zavarovalnica Tilia. (2012a). *Informativni izračun Renault Clio brez bonusa*. Ljubljana: Zavarovalnica Tilia.
96. Zavarovalnica Tilia. (2012b). *Informativni izračun Renault Clio z bonusom*. Ljubljana: Zavarovalnica Tilia.
97. Zavarovalnica Tilia. (2012c). *Informativni izračun Volkswagen Passat brez bonusa*. Ljubljana: Zavarovalnica Tilia.

98. Zavarovalnica Tilia. (2012d). *Informativni izračun Volkswagen Passat z bonusom*. Ljubljana: Zavarovalnica Tilia.
99. Zavarovalnica Triglav. (b.l.a). O skupini. Najdeno 20. novembra 2011 na spletnem naslovu http://www.triglav.eu/sl/o_skupini/
100. Zavarovalnica Triglav. (b.l.b). O skupini družbe. Najdeno 20. novembra 2011 na spletnem naslovu http://www.triglav.eu/sl/o_skupini/druzbe
101. Zavarovalnica Triglav. (b.l.c). O skupini Zavarovalnica Triglav. Najdeno 20. novembra 2011 na spletnem naslovu http://www.triglav.eu/sl/o_skupini/zavarovalnica_triglav/
102. Zavarovalnica Triglav. (b.l.a). Avtomobilsko zavarovanje v paketu. Najdeno 28. januarja 2013 na spletnem naslovu http://www.triglav.si/zavarovanja/posamezniki/avtomobilska_zavarovanja/avtomobilsko_zavarovanje_v_paketu
103. Zavarovalnica Triglav. (b.l.b). Popusti in ugodnosti. Najdeno 28. januarja 2013 na spletnem naslovu http://www.triglav.si/zavarovanja/posamezniki/avtomobilska_zavarovanja/popusti_in_ugodnosti
104. Zavarovalnica Triglav. (b.l.c). Izkušeni vozniki. Najdeno 28. januarja 2013 na spletnem naslovu http://www.triglav.si/zavarovanja/posamezniki/avtomobilska_zavarovanja/popusti_in_ugodnosti/izkuseni_vozniki
105. Zavarovalnica Triglav d.d. (2011a). *Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske odgovornosti*. Ljubljana: Zavarovalnica Triglav d.d..
106. Zavarovalnica Triglav d.d. (2011b). *Splošni pogoji za zavarovanje avtomobilskega kaska*. Ljubljana: Zavarovalnica Triglav d.d..
107. Zavarovalnica Triglav d.d. (2012a). *Informativni izračun Renault Clio brez bonusa*. Ljubljana: Zavarovalnica Triglav d.d..
108. Zavarovalnica Triglav d.d. (2012b). *Informativni izračun Renault Clio z bonusom*. Ljubljana: Zavarovalnica Triglav d.d..
109. Zavarovalnica Triglav d.d. (2012c). *Informativni izračun Volkswagen Passat brez bonusa*. Ljubljana: Zavarovalnica Triglav d.d..
110. Zavarovalnica Triglav d.d. (2012d). *Informativni izračun Volkswagen Passat z bonusom*. Ljubljana: Zavarovalnica Triglav d.d..
111. Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (1996). *Services marketing*. Singapore: McGraw-Hill.

PRILOGE

KAZALO PRILOG

Priloga 1: Zavarovalne vrste.....	1
Priloga 2: Paketi avtomobilskih zavarovanj Zavarovalnice Triglav	4
Priloga 3: Paleta kritij kasko zavarovanj Zavarovalnice Maribor	5
Priloga 4: Vrste in ugodnosti različnih vrst asistenc Zavarovalnice Maribor	6
Priloga 5: Paketi avtomobilskih zavarovanj Zavarovalnice Adriatic Slovenica	7
Priloga 6: Kasko paketi avtomobilskih zavarovanj Zavarovalnice Tilia.....	8
Priloga 7: Opomnik za vodenje globinskega intervjuja.....	10
Priloga 8: Opomnik za vodenje skupinskega pogovora	11
Priloga 9: Primerjava cen slovenskih zavarovalnic za vozili Renault Clio in Volkswagen Passat	12

Priloga 1: Zavarovalne vrste

2. Člen Zakona o zavarovalništvu (ZZavar-UPB7) razvršča zavarovanja v naslednje zavarovalne vrste:

1. nezgodno zavarovanje (vključno z zavarovanjem nesreč pri delu in poklicnih obolenj) je zavarovanje, ki v primeru smrti ali izgube zdravja zaradi nezgode krije:

- izplačilo dogovorjenih denarnih nadomestil, odškodnin oziroma povračil stroškov, v enkratnem znesku,
- obročno izplačevanje dogovorjenih denarnih nadomestil,
- kombinacijo izplačil po prejšnjih alinejah,
- izplačila zaradi poškodbe, okvare zdravja ali smrti potnikov;

2. zdravstveno zavarovanje je zavarovanje, ki v primeru bolezni, poškodbe ali posebnega zdravstvenega stanja krije:

- stroške zdravstvenih ter z njimi povezanih storitev, stroške oskrbe z zdravili in medicinsko-tehničnimi pripomočki,
- izplačila dogovorjenih denarnih nadomestil in
- kombinacijo izplačil po prejšnjih alinejah;

3. zavarovanje kopenskih vozil je zavarovanje, ki krije vse škode na oziroma izgubo

- kopenskih vozil na lastni pogon, razen tirnih vozil,
- kopenskih vozil brez lastnega pogona;

4. zavarovanje tirnih vozil je zavarovanje, ki krije vse škode na oziroma izgubo tirnih vozil;

5. letalsko zavarovanje je zavarovanje, ki krije vse škode na oziroma izgubo zrakoplovov oziroma drugih letalnih naprav;

6. zavarovanje plovil je zavarovanje, ki krije vse škode na oziroma izgubo morskih, rečnih in jezerskih plovil;

7. zavarovanje prevoza blaga je zavarovanje, ki krije vse škode na oziroma izgubo blaga, vključno s prtljago, ne glede na vrsto prevoza;

8. zavarovanje požara in elementarnih nesreč je zavarovanje, ki krije vse škode na premoženju (razen škod na premoženju, ki jih krijejo zavarovanja iz 3. do 7. točke tega odstavka), ki nastanejo zaradi:

- požara,
- eksplozije,
- nevihte,
- drugih naravnih dogodkov, razen neviht,
- jedrske energije,
- pogrezanja in drsenja tal;

9. drugo škodno zavarovanje je zavarovanje, ki krije vse škode na premoženju (razen škod na premoženju, ki jih krijejo zavarovanja iz 3. do 7. točke tega odstavka), ki nastanejo zaradi toče, pozebe ali zaradi drugih vzrokov (na primer tatvine), razen vzrokov iz 8. točke tega odstavka;

10. zavarovanje odgovornosti pri uporabi vozil je zavarovanje, ki krije vse vrste odgovornosti, ki izhajajo iz uporabe kopenskih vozil z lastnim pogonom (vključno s prevozniško odgovornostjo);

11. zavarovanje odgovornosti pri uporabi zrakoplovov oziroma drugih letalnih naprav je zavarovanje, ki krije vse vrste odgovornosti, ki izhajajo iz uporabe zrakoplovov oziroma drugih letalnih naprav (vključno s prevozniško odgovornostjo);

12. zavarovanje odgovornosti pri uporabi plovil je zavarovanje, ki krije vse vrste odgovornosti, ki izhajajo iz uporabe morskih, rečnih in jezerskih plovil (vključno s prevozniško odgovornostjo);

13. splošno zavarovanje odgovornosti je zavarovanje, ki krije druge vrste odgovornosti, razen odgovornosti iz 10. do 12. točke tega odstavka;

14. kreditno zavarovanje je zavarovanje, ki krije:

- nevarnost neplačila (oziroma zamude plačila) zaradi nesolventnosti ali drugih dogodkov (ravnanj ali dejstev),
- izvozne kredite in druge nevarnosti, povezane z izvozom, trgovino in vlaganji na tujih in domačih trgih,
- kredite z obročnim odplačevanjem,
- hipotekarne in lombardne kredite,
- kmetijske kredite in
- druge kredite in posojila;

15. kavcijsko zavarovanje je zavarovanje, ki krije in neposredno ali posredno jamči za izpolnitev obveznosti dolžnikov;

16. zavarovanje različnih finančnih izgub je zavarovanje, ki krije finančne izgube zaradi:

- poklicnih nevarnosti,
- nezadostnih prihodkov (na splošno),
- slabega vremena,
- izgubljenega dobička,
- nepredvidenih splošnih stroškov,
- nepredvidenih poslovnih stroškov,
- izgube tržne vrednosti,
- izpada najemnine oziroma prihodka,
- posrednih poslovnih izgub, razen izgub iz prejšnjih alinej,
- drugih neposlovnih izgub,
- drugih finančnih izgub;

17. zavarovanje stroškov postopka je zavarovanje, ki krije stroške odvetnikov in druge stroške postopka;

18. zavarovanje pomoči je zavarovanje, ki krije pomoč osebam, ki zaidejo v težave na potovanju oziroma v drugih primerih odsotnosti od njihovega doma oziroma stalnega prebivališča;

19. življenjsko zavarovanje (razen zavarovanj iz 20. do 24. točke tega odstavka) je zavarovanje, ki obsega zlasti zavarovanje za primer doživetja, zavarovanje za primer smrti,

mešano življenjsko zavarovanje, rentno zavarovanje, življenjsko zavarovanje z vračilom premij;

20. zavarovanje za primer poroke oziroma rojstva;

21. življenjsko zavarovanje, vezano na enote investicijskih skladov oziroma na enote kritnega sklada, je zavarovanje, pri katerem zavarovanec prevzema naložbeno tveganje, povezano s spremembo vrednosti investicijskih kuponov oziroma drugih vrednostnih papirjev investicijskih skladov oziroma povezano s spremembo vrednosti enote premoženja kritnega sklada;

22. tontine je zavarovanje, pri katerem se skupina zavarovancev dogovori, da bo skupno kapitalizirala svoje prispevke in razdelila tako kapitalizirano premoženje med tiste zavarovance, ki doživijo določeno starost, oziroma med dediče umrlih zavarovancev oziroma med upravičence, ki so jih določili umrli zavarovanci;

23. zavarovanje s kapitalizacijo izplačil je zavarovanje, ki temelji na aktuarskih izračunih in pri katerem prejme zavarovalec, zavarovanec ali drug upravičenec v zameno za enkratno oziroma obročno vplačevanje premij izplačila v določenem obdobju in višini;

24. zavarovanje izpada dohodkov zaradi nezgode ali bolezni, ki ga zavarovalnica ne more odpovedati.

(3) Zavarovanja, ki združujejo zavarovanja iz več zavarovalnih vrst, se razvrščajo v naslednje zavarovalne podskupine:

1. nezgodna in zdravstvena zavarovanja so zavarovanja iz zavarovalnih vrst iz 1. in 2. točke prejšnjega odstavka,

2. zavarovanja vozil so zavarovanja iz zavarovalnih vrst iz četrte alineje 1. točke ter 3., 7. in 10. točke prejšnjega odstavka,

3. pomorska in transportna zavarovanja so zavarovanja iz zavarovalnih vrst iz četrte alineje 1. točke ter 4., 6., 7. in 12. točke prejšnjega odstavka,

4. zavarovanja zrakoplovov oziroma drugih letalnih naprav so zavarovanja iz zavarovalnih vrst iz četrte alineje 1. točke ter 5., 7. in 11. točke prejšnjega odstavka,

5. požarna in druga škodna zavarovanja so zavarovanja iz zavarovalnih vrst iz 8. in 9. točke prejšnjega odstavka,

6. zavarovanja odgovornosti so zavarovanja iz zavarovalnih vrst iz 10. do 13. točke prejšnjega odstavka,

7. kreditna in kavcijska zavarovanja so zavarovanja iz zavarovalnih vrst iz 14. in 15. točke prejšnjega odstavka,

8. škodna in nezgodna zavarovanja so zavarovanja iz zavarovalnih vrst iz 1. ter 3. do 13. in 16. točke prejšnjega odstavka.

Priloga 2: Paketi avtomobilskih zavarovanj Zavarovalnice Triglav

Tabela 1: Paketi avtomobilskih zavarovanj Zavarovalnice Triglavj

PAKETI KRITJA		MALI	VELIKI	VELIKI PLUS	COMFORT	COMFORT PLUS
AO		X	X	X	X	X
AO+		X	X	X	X	X
SPLOŠNI KASKO			X	X	X	X
KOMBINACIJE DELNEGA KASKA	B		X	X	X ²	X ¹
	D			X		X
	E			X		X
	H			X		X
	I			X		X
	J			X		X
	K		X	X	X	X
ASISTENCA PLUS				X		
ASISTENCA COMFORT					X	X
PRAVNA ZAŠČITA				X		X
NEZGODNO ZAVAROVANJE VOZNIKA IN POTNIKOV				X		X

Legenda: * AO – zavarovanje avtomobilske odgovornosti, AO+ - zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb, D-neposredni dotik zavarovanega vozila z divjadjo ali domačimi živalmi, E-razbitje ali poškodovanje standardno vgrajenega stekla na zavarovanem vozilu, J-razbitje, poškodovanje ali tatvina vgrajenih zunanjih svetlobnih teles in ogledal na zavarovanem vozilu, H-neposreden dotik neznanega vozila na parkirišču, K – kraja, X¹ – obvezna sklenitev splošnega kaska brez odbitne franšize in obvezna prepustitev izbire izvajalca in načina popravila vozila zavarovalnici X²- poleg opombe X¹ je obvezno doplačilo posledic odkupa prve škode

Vir: Zavarovalnica Triglav, Avtomobilsko zavarovanje v paketu, 2013a.

Priloga 3: Paleta kritij kasko zavarovanj Zavarovalnice Maribor

Slika 1: Kritija pri kasko zavarovanju Zavarovalnice Maribor

ZAVAROVANJE NEVARNOSTI PRI KASKO ZAVAROVANJU	RAZLIČICE	Premium kasko paket	Super kasko paket	Kasko paket	Osnovni kasko	Kasko 5 plus	Delni kasko
PROMETNA NESREČA prevrnitev, trčenje, udarec, zdrs s ceste, strmogljavljenje		✓	✓	✓	✓	✓	X
DELOVANJE NARAVNIH SIL vihar, toča, snežni plaz, padec snega oz. ledenih sveč s strehe, strela, poplave, hudourniške ali visoke vode		✓	✓	✓ <small>opomnik 4</small>	✓	✓ <small>opomnik 1</small>	X
POŽAR ogelj, ki uničuje in povzroča škodo, nenadno zunanje toplotno ali kemično delovanje, eksplozija (razen jedrska), padec zrakoplovov ali druge letalne naprave		✓	✓	✓	✓	✓	X
POŠKODOVANJA VOZILA padec ali udarec nekega predmeta, objestnost ali vandalizem, manifestacije in demonstracije, poškodovanje vozila zaradi naieta domačih živali, divjadi in glodalcev, poškodovanje obzidanih delov vozila ob nudenju pomoči osebam poškodovanim v prometni nesreči, namerno poškodovanje zavarovanih stvari, če gre za preprečitev škode na zavarovani ali drugi stvari ali ljudeh		✓	✓	✓ <small>opomnik 5</small>	✓	✓ <small>opomnik 2</small>	X
 Pomoč na cesti (AXA - AK ali AXA - PLUS)		✓	✓	+	✓	+	X
ODKUP BONUSA odkup bonusa prve škode		+	+	+	+	+	X
BREZ TOČK stroški ponovnega opravljanja izpita		+	+	+	+	+	X
IZGUBA VREDNOSTI VOZILA izguba vrednosti vozila		+	+	+	+	X	X
kombinacija TATVINA - T zaradi tatvine, vlomne in roparske tatvine in delov vozila (opomnik 3)		✓	✓	+	+	+	X
kombinacija IZGUBA IN UNIČENJE - U tatvina, ključev, tatvina registrske tablice, tatvina, uničenje, izguba osebnih dokumentov, uničenje osebnih predmetov v primeru prometne nesreče		✓	✓	X	+	X	X
kombinacija DIVJAD - D neposredni nalet divjadi ali domače živali, ne pa tudi nadaljnja škoda		✓	✓	X	+	X	+
kombinacija DIVJAD z odbitno franšizo 20 EUR (DF)		X	X	+	X	X	+
kombinacija DIVJAD - D plus z odbitno franšizo 20 EUR neposredni nalet divjadi ali domače živali, ne pa tudi nadaljnje škode		X	X	X	X	✓	+
kombinacija PARKIRNI PROSTOR - H škoda na parkiranem vozilu zaradi dotika ali trka neznanega motornega vozila (največ tri škode)		✓	+	X	+	X	+
kombinacija PARKIRNI PROSTOR z odbitno franšizo 90 EUR (HF in H+) škoda na parkiranem vozilu zaradi dotika ali trka neznanega motornega vozila (opomnik 6)		✓	+	+	+	X	+
kombinacija PARKIRNI PROSTOR H5 plus z odbitno franšizo 90 EUR škoda na parkiranem vozilu zaradi dotika ali trka neznanega motornega vozila (največ tri škode)		X	X	X	X	✓	+
kombinacija STEKLO - E razbitje in poškodovanje standardno vgrajenih stekel		X	X	X	+	X	+
kombinacija STEKLO ASISTENCA E-AŠA razbitje in poškodovanje standardno vgrajenih stekel		X	X	X	+	X	+
kombinacija SVETLOBNA TELESA, OGLEDALA IN STEKLA - J razbitje, poškodovanje in tatvina standardni vgrajenih stekel, svetlobnih teles in ogledal (največ tri škode)		✓	+	X	+	X	+
kombinacija SVETLOBNA TELESA, OGLEDALA IN STEKLA z odbitno franšizo 60 EUR (JF in J+) razbitje, poškodovanje in tatvina standardni vgrajenih stekel, svetlobnih teles in ogledal (opomnik 6)		✓	+	+	+	X	+
kombinacija SVETLOBNA TELESA, OGLEDALA IN STEKLA ASISTENCA J-AŠA razbitje, poškodovanje in tatvina standardni vgrajenih stekel, svetlobnih teles in ogledal (največ tri škode)		✓	+	+	+	X	+
kombinacija SVETLOBNA TELESA, OGLEDALA - J5 plus z odbitno franšizo 60 EUR razbitje, poškodovanje in tatvina standardni vgrajenih stekel, svetlobnih teles in ogledal (največ tri škode)		X	X	X	X	✓	+
kombinacija NADOMESTNO VOZILO I-PLUS najem nadomestnega vozila za največ 30 dni		✓	+	+	+	X	+
kombinacija NADOMESTNO VOZILO najem nadomestnega vozila do 10 dni		✓	+	+	+	X	+

Opomnik 1 pomeni:
ni krto: padec snega oz. ledenih sveč

Opomnik 2 pomeni:
ni krto:
- objestnost ali vandalizem,
- poškodovanje vozila zaradi glodalcev,
- manifestacije in demonstracije,
- padec ali udarec nekega predmeta,

razen škod na standardno vgrajenih steklih, svetlobnih telesih in vzratnih ogledalih

Opomnik 3 pomeni:
krta je samo kraja celega vozila, kraja delov vozila ni krta

Opomnik 4 pomeni:
ni krto: poplave, hudourniške in visoke vode, padec snega ali ledenih sveč, toča, če ni doplačana premija

Opomnik 5 pomeni:
ni krto: poškodovanje vozila zaradi glodalcev,

poškodovanje zaradi manifestacij in demonstracij, objestniška dejanja, če ni doplačana premija

Opomnik 6 pomeni:
H+ in J+ imata agregat 3 škode/leto, DF, HF in JF imajo agregat 2 škode/leto

✓ ZAJETO

X NI MOŽNO

+ PO IZBIRI ZAVAROVANCA

Vir: Zavarovalnica Maribor, Zloženka avtomobilska zavarovanja, 2011a, str.3.

Priloga 4: Vrste in ugodnosti različnih vrst asistenc Zavarovalnice Maribor

Slika 2: Kritja asistenc Zavarovalnice Maribor

UGODNOSTI ASISTENCE	AXA-PLUS				AXA-AK				AXA-AO			
	PODROČJE VELJAVNOSTI IN VIŠINA KRITJA				PODROČJE VELJAVNOSTI IN VIŠINA KRITJA				PODROČJE VELJAVNOSTI IN VIŠINA KRITJA			
	V SLOVENIJI		V DRŽAVAH ZELENE KARTE		V SLOVENIJI		V DRŽAVAH ZELENE KARTE		V SLOVENIJI		V DRŽAVAH ZELENE KARTE	
PROMETNA NESREČA	MEHANSKA OKVARA	PROMETNA NESREČA	MEHANSKA OKVARA	PROMETNA NESREČA	MEHANSKA OKVARA	PROMETNA NESREČA	MEHANSKA OKVARA	PROMETNA NESREČA	MEHANSKA OKVARA	PROMETNA NESREČA	MEHANSKA OKVARA	
POPRAVILO / NI VLEKE	300 EUR		400 EUR		130 EUR		170 EUR		130 EUR	X	170 EUR	
POPRAVILO / VLEKA	300 EUR		400 EUR		130 EUR		170 EUR		130 EUR	X	170 EUR	
AVTOMOBILSKI KLJUČI (ZAPRTI ALI IZGUBLJENI)	300 EUR		400 EUR		130 EUR		170 EUR		X		X	
ZMANJKANJE GORIVA	NE	300 EUR	NE	400 EUR	NE	130 EUR	NE	170 EUR	X		X	
POLNJENJE NEUSTREZNEGA GORIVA	NE	300 EUR	NE	400 EUR	NE	130 EUR	NE	170 EUR	X		X	
AVTODVIGALO / ŽERJAV	500 EUR	X	500 EUR	X	500 EUR	X	500 EUR	X	500 EUR	X	500 EUR	X
STROŠKI NAMESTITIVE	100 EUR / največ 2 noči		150 EUR / največ 4 noči		50 EUR / največ 1 noč		60 EUR / največ 2 noči		50 EUR / Max 1 noč		60 EUR / največ 2 noči	
VRNITEV UPRAVIČENCA DO DOMA / DESTINACIJE	✓				✓				✓		✓	
SPREMLJANJE OTROKA MLAJŠI OD 16 LET	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	X		✓	X
TATVINA VOZILA	✓				✓				X		X	
ZDRAVNIŠKI PREVOZ	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X
VRNITEV POSMRTHNIH OSTANKOV	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X
NUJEN OBISK IZ SLOVENIJE	X		✓	X	X		✓	X	X		X	
NADOMESTNI VOZNIK	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	X		✓	X
RENT-A-CAR	Največ 24 h razred C in D	X	Največ 72 h razred C in D	X	Največ 24 h razred A in B	X	Največ 48 h razred A in B	X	Max 24 h razred A in B	X	Največ 48 h razred A in B	X
PREPUŠTITEV VOZILA (TOTALKA)	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	X		✓	X
DOSTAVA REZERVNIH DELOV	✓				✓				X		✓	X
VRNITEV VOZILA DOMOV / DO USTREZNE DELAVNICE	✓				✓				X		✓	X
PREDUJEM PLAČILA STROŠKA NUJNEGA POPRAVILA *	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	X		X	
POSOJILO - VARŠČINA	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	X		✓	X
STROŠKI ODVETNIKA	✓	X	✓	X	✓	X	✓	X	X		X	

* Le v primeru sklenitve police avtomobilske kasko police.

Nadomestna vozila skupine A in B so vozila nižjega cenovnega razreda kot so npr. Renault Twingo, Renault Clio ipd.*

Nadomestna vozila skupine C in D so vozila nižjega srednjega in srednjega cenovnega razreda kot so npr. VW Golf, Renault Megane ali Laguna ipd.*

✓ ZAJETO

X NI MOŽNO

Vir: Zavarovalnica Maribor, Zloženka avtomobilska zavarovanja, 2011a, str.6.

Priloga 5: **Paketi avtomobilskih zavarovanj Zavarovalnice Adriatic Slovenica**

Tabela 2: Paketi avtomobilskih zavarovanj Zavarovalnice Adriatic Slovenica

Kritja/Paketi	AO PAKETA		AVTO AS PAKETI			
	MINI AO	MAKSI AO	MINI PAKET	OSNOVNI PAKET	VELIKI PAKET	SUPER PAKET
AO	X	X	X	X	X	X
AO+		X	X	X	X	X
Nezgodno zavarovanje oseb v vozilu		X	X	X	X	X
Osnovna kasko kritja(Dogodki v prometu, Požar, Tatvina, Posebni dogodki)				X	X	X
Razbitje stekel					X	
Razbitje stekel-razširjeno			X			X
Razbitje zunanjih svetlobnih teles in ogledal					X	
Razbitje zunanjih svetlobnih teles in ogledal-razširjeno			X			X
Poškodbe vozila zaradi dotika živali					X	X
Poškodbe na parkirišču					X	X
Izguba avtomobilskih ključev					X	X
Najem nadomestnega vozila					X	X
Osnovna avto asistenca AS			X			
Maksimalna avto asistenca AS				X	X	X
Avto odškodninska(pravna) asistenca				X	X	X

Legenda: * AO-Zavarovanje avtomobilske odgovornosti, AO+-Zavarovanje voznika zaradi telesnih poškodb

Vir: Zavarovalnica Adriatic Slovenica, Paketi avtomobilskih zavarovanj, 2011.c.

Priloga 6: Kasko paketi avtomobilskih zavarovanj Zavarovalnice Tilia

Tabela 3: Kritja kasko paketov Zavarovalnice Tilia

NEVARNOST/PAKET	POPOLNI KASKO	SPLOŠNI KASKO	MINI KASKO
Prometna nesreča	X	X	X
Prometna nesreča na parkirišču, povzročena s strani neznanega vozila	X	X	
Padec ali udarec kakega predmeta	X	X	
Padec snega, ledenih sveč ali ledenih tvorb	X	X	
Padec zrakoplova	X	X	X
Neposredni dotik zavarovanega vozila z divjadjo ali domačimi živalmi	X		
Razbitje ali poškodovanje standardno vgrajenega stekla na zavarovanem vozilu	X		
Razbitje, poškodovanje ali tatvina vgrajenih zunanjih svetlobnih teles in ogledal na zavarovanem vozilu	X		
Potopitev zavarovane stvari med prevozom s trajektom	X	X	X
Pomoč poškodovanim osebam oz. preprečevanje večje škode na stvareh	X	X	X
Požar	X	X	X
Potres	X	X	X
Direktni udar strele	X	X	X
Nenadno zunanje toplotno ali kemično delovanje na zavarovani avtomobil	X	X	X
Eksplozija	X	X	X
Vihar	X	X	doplačilo
Toča	X	X	doplačilo
Zemeljski plaz	X	X	X
Snežni plaz	X	X	X
Poplava, hudourniška, visoka voda	X	X	X
Vandalizem	X		doplačilo
Manifestacije in demonstracije	X	X	
Kraja	X		doplačilo

se nadaljuje

nadaljevanje

NEVARNOST/PAKET	POPOLNI KASKO	SPLOŠNI KASKO	MINI KASKO
Stroški najema nadomestnega osebne vozila	X	X	X
Prevzem rešenih delov	X		
Možnost sklenitve dodatne delne kombinacije D,E,S, H	Že krito	X	X

Legenda: * D-neposredni dotik zavarovanega vozila z divjadjo ali domačimi živalmi, E-razbitje ali poškodovanje standardno vgrajenega stekla na zavarovanem vozilu, S-razbitje, poškodovanje ali tatvina vgrajenih zunanjih svetlobnih teles in ogledal na zavarovanem vozilu, H-neposreden dotik neznanega vozila na parkirišču

Vir: Zavarovalnica Tilia, Avto kasko, 2011e .

Priloga 7: Opomnik za vodenje globinskega intervjuja

1. Koliko časa delate kot zavarovalni zastopnik?
2. Ali zastopate eno ali več zavarovalnic?
3. Katere zavarovalnice zastopate?
4. Pri kateri zavarovalnici zavarovanci najpogosteje sklepajo avtomobilska zavarovanja? Katere ponudnike avtomobilskih zavarovanj zavarovanci izberejo? Ali sklenejo zavarovanje vsakokrat pri isti ali drugi zavarovalnici?
5. Ali se zavarovanci odločajo za paketna zavarovanja (hiša, avto, življenjsko, nezgodno)?
6. Katere oblike zavarovanj zavarovanci najpogosteje sklepajo poleg obveznega zavarovanja avtomobilske odgovornosti (zavarovanje voznika zaradi telesnih poškodb, avtomobilski kasko, kombinacije avtomobilskega kaska, nezgodno zavarovanje, pravna zaščita, asistenca)?
7. Kateri dejavniki vplivajo na odločitev glede avtomobilskega zavarovanja?
8. Kakšna se vam zdi ponudba avtomobilskih zavarovanj pri slovenskih zavarovalnicah? Je cena sprejemljiva, ali so pogoji jasno in razumljivo napisani, ali so zavarovanci zadovoljni z reševanjem škod in izplačilom odškodnin?
9. Kakšno je splošno mnenje zavarovancev o izbrani zavarovalnici?
10. Demografski podatki intervjuvanca.

Priloga 8: **Opomnik za vodenje skupinskega pogovora**

1. Pri kateri zavarovalnici imate sklenjeno avtomobilsko zavarovanje?
2. Ali imate zavarovano eno ali več vozil (tovorno, motor, osebno vozilo, prikolica, traktor)?
3. Ali pri izbrani zavarovalnici sklenete tudi ostala zavarovanja (za hišo, osebno zavarovanje...)? Zakaj?
4. Katere oblike zavarovanj najpogosteje sklenete poleg obveznega zavarovanja avtomobilske odgovornosti (zavarovanje voznika zaradi telesnih poškodb, avtomobilski kasko, kombinacije avtomobilskega kaska, nezgodno zavarovanje, pravna zaščita, asistenca)?
5. Kateri dejavniki vplivajo na izbiro posameznih zavarovalnih vrst?
6. Kako pomembna so priporočila prijateljev in sorodnikov o posamezni zavarovalnici? Ali vplivajo na vašo odločitev?
7. Kakšna se vam zdi storitev avtomobilskega zavarovanja (ocenjevanje kakovosti storitev) in kako pomembna se vam zdi posamezna dimenzija:

OTIPLJIVOST: Fizični izgled in uglajenost zavarovalnega zastopnika.

ZANESLJIVOST: Doslednost zavarovalnega zastopnika (dobim, kar naročim).

ODZIVNOST: Zastopnik prepozna moje želje in potrebe in je dovolj hiter.

SPOSOBNOST: Odnos zavarovalnega zastopnika do vas, svetovanje pri izbiri zavarovalnih kritij, odnos v primeru nastanka škode.

VLJUDNOST: Prijaznost zavarovalnega zastopnika.

DOSTOPNOST: Delovni čas zavarovalnega zastopnika, lokacija sklenitve zavarovanja, čas čakanja v vrsti.

VERODOSTOJNOST: Poštenost zavarovalnega zastopnika pri zaračunavanju storitve.

KOMUNIKACIJA: Pri izbiri zavarovalnih kritij, plačilu, škodi, izplačilu odškodnine.

RAZUMEVANJE, POZNAVANJE PORABNIKOV: Upoštevanje individualnih želja (zavarovalna kritja glede na potrebe)

VARNOST: Izbrana kritja so vključena pri nastanku škode.

8. Kakšna se vam zdi zavarovalna premija (cena) posameznih zavarovalnih kritij?
9. Se vam zdijo zavarovalni pogoji napisani jasno in razumljivo?
10. Kako ste zadovoljni z reševanjem škod in izplačilom odškodnin?
11. Sklenete avtomobilsko zavarovanje vedno pri isti zavarovalnici ali zavarovalnice radi menjate? Zakaj?

Priloga 9: Primerjava cen slovenskih zavarovalnic za vozili Renault Clio in Volkswagen Passat

Tabela 4: Zavarovalne premije po zavarovalnih vrstah za Renault Clio 1,2 brez bonusa (premijski razred 14)

	TRIGLAV	MARIBOR	ADRIATIC SLOVENICA	GENERALI	GRAWE	TILIA
AO	435,61	431,33	433,40	370,85	441,94	435,00
AO+	83,11	103,06	82,70	76,60	105,40	98,53
POLNI AK	371,91	456,33	458,13	530,46	328,74	606,75
B	63,90	v AK	v AK	v AK	v AK	v AK
D	37,18	25,08	28,49	v J	117,15	290,75
E	48,87	v J	62,77	v J	v D	v D
H	150,85	107,62	151,30	105,50	149,10	v D
I	23,26	21,30	55,81	35,08	57,51	v AK
J	41,43	101,39	78,85	83,81	63,90	v D
K	73,95	53,44	78,17	106,45	104,22	v AK
U	-	13,04	21,39	10,79	-	-
ASISTENCA	47,97	29,29	41,54	57,07	20,77	17,04
NEZGODNO ZAVAROVANJE	11,79	15,47	16,10	16,49	21,24	16,64
PRAVNA ZAŠČITA	10,67	12,57	27,98	15,22	-	12,78
SKUPAJ	1.202,10	1.369,92	1.536,63	1.408,32	1.409,97	1.477,49

Legenda: * V vseh zavarovalnih premijah je vključen 6,5% davek na zavarovalniške storitve.

Vir: Zavarovalnica Triglav, Informativni izračun Renault Clio brez bonusa, 2012a; Zavarovalnica Maribor, Informativni izračun Renault Clio brez bonusa, 2012a; Zavarovalnica Adriatic Slovenica, Informativni izračun Renault Clio brez bonusa, 2012a; Zavarovalnica Generali, Informativni izračun Renault Clio brez bonusa, 2012a; Zavarovalnica Grawe, Informativni izračun Renault Clio brez bonusa, 2012a; Zavarovalnica Tilia, Informativni izračun Renault Clio brez bonusa, 2012a.

Tabela 5: Zavarovalne premije po zavarovalnih vrstah za Renault Clio 1,2 z bonusom (premijski razred 04)

	TRIGLAV	MARIBOR	ADRIATIC SLOVENICA	GENERALI	GRAWE	TILIA
AO	217,79	215,66	216,70	185,43	220,97	217,50
AO+	41,56	54,11	41,35	38,30	52,70	49,27
POLNI AK	185,95	228,17	229,06	265,24	328,74	284,30
B	63,90	v AK	v AK	v AK	v AK	v AK
D	37,18	25,08	28,49	v J	117,15	290,75
E	48,87	v J	62,77	v J	v D	v D
H	150,85	107,62	151,30	105,50	149,10	v D
I	23,26	21,30	55,81	35,08	57,51	v AK

se nadaljuje

nadaljevanje

J	41,43	101,39	78,85	83,81	63,90	v D
K	70,43	53,44	39,08	106,45	104,22	v AK
U	-	13,04	21,39	10,79	-	-
ASISTENCA	47,97	29,29	41,54	57,07	20,77	17,04
NEZGODNO ZAVAROVANJE	11,79	15,47	16,10	16,49	21,24	16,64
PRAVNA ZAŠČITA	10,67	12,57	27,98	15,22	-	12,78
SKUPAJ	756,77	877,14	1.010,42	919,38	1.136,30	888,28

Legenda: * V vseh zavarovalnih premijah je vključen 6,5% davek na zavarovalniške storitve.

Vir: Zavarovalnica Triglav, Informativni izračun Renault Clio z bonusom, 2012b; Zavarovalnica Maribor, Informativni izračun Renault Clio z bonusom, 2012b; Zavarovalnica Adriatic Slovenica, Informativni izračun Renault Clio z bonusom, 2012b; Zavarovalnica Generali, Informativni izračun Renault Clio z bonusom, 2012b; Zavarovalnica Grawe, Informativni izračun Renault Clio z bonusom, 2012b; Zavarovalnica Tilia, Informativni izračun Renault Clio z bonusom, 2012b.

Tabela 6: Zavarovalne premije po zavarovalnih vrstah za Volkswagen Passat 2,0 TDI brez bonusa (premijski razred 14)

	TRIGLAV	MARIBOR	ADRIATIC SLOVENICA	GENERALI	GRAWE	TILIA
AO	627,07	711,84	666,72	613,33	731,21	675,82
AO+	119,64	170,14	127,21	126,66	174,39	163,02
POLNI AK	672,84	809,23	812,40	849,13	594,75	1.043,61
B	79,88	v AK	v AK	v AK	v AK	v AK
D	52,06	30,21	37,08	v J	117,15	462,21
E	67,99	v J	81,74	v J	v D	v D
H	191,23	135,89	197,01	128,69	149,10	v D
I	31,98	21,30	72,65	35,08	57,51	v AK
J	52,06	117,69	102,68	107,10	63,90	v D
K	127,41	94,77	138,61	156,15	188,55	v AK
U	-	13,04	27,84	10,79	-	-
ASISTENCA	57,67	29,29	41,54	57,07	20,77	17,04
NEZGODNO ZAVAROVANJE	11,79	15,47	16,10	16,49	21,24	16,64
PRAVNA ZAŠČITA	10,67	12,57	27,98	15,55	-	12,78
SKUPAJ	1.821,38	2.161,44	2.349,56	2.116,04	2.118,57	2.391,12

Legenda: * V vseh zavarovalnih premijah je vključen 6,5% davek na zavarovalniške storitve.

Vir: Zavarovalnica Triglav, Informativni izračun Volkswagen Passat brez bonusa, 2012c; Zavarovalnica Maribor, Informativni izračun Volkswagen Passat brez bonusa, 2012c; Zavarovalnica Adriatic Slovenica, Informativni izračun Volkswagen Passat brez bonusa, 2012c; Zavarovalnica Generali, Informativni izračun Volkswagen Passat brez bonusa, 2012c; Zavarovalnica Grawe, Informativni izračun Volkswagen Passat brez bonusa, 2012c; Zavarovalnica Tilia, Informativni izračun Volkswagen Passat brez bonusa, 2012c.

Tabela 7: Zavarovalne premije po zavarovalnih vrstah za Volkswagen Passat 2,0 TDI z bonusom (premijski razred 04)

	TRIGLAV	MARIBOR	ADRIATIC SLOVENICA	GENERALI	GRAWE	TILIA
AO	313,53	355,92	333,36	306,67	365,60	337,91
AO+	59,82	89,33	63,61	63,33	87,19	81,52
POLNI AK	336,42	404,61	406,20	424,57	594,75	521,80
B	79,88	v AK	v AK	v AK	v AK	v AK
D	52,06	30,21	37,08	v J	117,15	462,21
E	67,99	v J	81,74	v J	v D	v D
H	191,23	135,89	197,01	128,69	149,10	v D
I	31,98	21,30	72,65	35,08	57,51	v AK
J	52,06	117,69	102,68	107,10	63,90	v D
K	127,41	94,77	69,31	156,15	188,55	v AK
U	-	13,04	27,84	10,79	-	-
ASISTENCA	57,67	29,29	41,54	57,07	20,77	17,04
NEZGODNO ZAVAROVANJE	11,79	15,47	16,10	16,49	21,24	16,64
PRAVNA ZAŠČITA	10,67	12,57	27,98	15,22	-	12,78
SKUPAJ	1.111,60	1.320,09	1.477,10	1.321,16	1.665,76	1.449,90

Legenda: * V vseh zavarovalnih premijah je vključen 6,5% davek na zavarovalniške storitve.

Vir: Zavarovalnica Triglav, Informativni izračun Volkswagen Passat z bonusom, 2012d; Zavarovalnica Maribor, Informativni izračun Volkswagen Passat z bonusom, 2012d; Zavarovalnica Adriatic Slovenica, Informativni izračun Volkswagen Passat z bonusom, 2012d; Zavarovalnica Generali, Informativni izračun Volkswagen Passat z bonusom, 2012d; Zavarovalnica Grawe, Informativni izračun Volkswagen Passat z bonusom, 2012d; Zavarovalnica Tilia, Informativni izračun Volkswagen Passat z bonusom, 2012d.