

UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

ZAVAROVALNI POSREDNIKI IN NJIHOVA VLOGA  
PRI TRŽENJU ZAVAROVANJ

Ljubljana, julij 2005

SEBASTIJAN NOGRAŠEK

## **IZJAVA**

Študent Sebastijan Nograšek izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom dr. Maje Konečnik ter somentorstvom dr. Rasta Hartmana in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 25.07.2005

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

## KAZALO

<b>1. Uvod.....</b>	<b>1</b>
<b>2. Zavarovalne storitve .....</b>	<b>2</b>
2.1. Opredelitev storitev .....	2
2.2. Opredelitev zavarovalnih storitev .....	3
<b>3. Trženje zavarovalnih storitev .....</b>	<b>4</b>
3.1. Trženjski splet za zavarovalne storitve .....	5
3.2. Tržne poti za zavarovalne storitve .....	7
3.2.1. Tradicionalne tržne poti .....	8
3.2.1.1. Zavarovalni zastopniki .....	9
3.2.1.2. Zavarovalni posredniki.....	10
3.2.2. Nove tržne poti .....	11
3.2.2.1. Trženje zavarovanj preko interneta .....	11
3.2.2.2. Trženje zavarovanj preko telefona .....	12
3.2.2.3. Trženje zavarovanj preko bank .....	13
<b>4. Zavarovalni posredniki .....</b>	<b>14</b>
4.1. Opredelitev zavarovalnih posrednikov.....	14
4.2. Razlika med zavarovalnim posrednikom in zastopnikom.....	17
4.3. Zakonska določila .....	18
4.3.1. Zakon o zavarovalništvu .....	19
4.3.1.1. Obveznosti zavarovalnega posrednika .....	19
4.3.1.2. Pogoji za opravljanje dejavnosti zavarovalnega posredovanja.....	20
4.3.1.3. Register zavarovalnih posrednikov .....	21
4.3.1.4. Nadzor nad zavarovalnimi posredniki.....	21
4.3.1.5. Zavarovanje odgovornosti.....	22
4.3.1.6. Druga pomembna zakonska določila .....	22
4.3.2. Obligacijski zakonik.....	23
4.3.3. Evropska direktiva o zavarovalnem posredovanju.....	24
4.4. Poslovanje zavarovalnih posrednikov .....	26
4.4.1. Storitve zavarovalnih posrednikov .....	26
4.4.2. Potek dela .....	27
4.4.3. Zavarovalno posredniška družba.....	28
4.5. Odnosi .....	28
4.5.1. Odnos med posrednikom in zavarovancem .....	28
4.5.2. Odnos med posrednikom in zavarovalnico .....	29
4.5.3. Kodeks dobrih poslovnih običajev .....	30
4.6. Prednosti in slabosti .....	31
<b>5. Zavarovalno posredništvo v tujini in Sloveniji .....</b>	<b>32</b>
5.1. Zavarovalno posredništvo v tujini.....	32
5.1.1. Evropski trg .....	34
5.1.2. Poslovanje zavarovalnih posrednikov .....	34
5.2. Zavarovalno posredništvo v Sloveniji.....	35
5.2.1. Zavarovalno posredovanje v praksi.....	36
5.2.2. Sodelovanje Zavarovalnice Triglav z zavarovalnimi posredniki .....	40
<b>6. Sklep .....</b>	<b>41</b>
<b>Literatura.....</b>	<b>43</b>
<b>Viri.....</b>	<b>45</b>
<b>Priloge</b>	

# 1. Uvod

Na področju trženja zavarovalnih storitev smo v zadnjih letih priča številnim spremembam. Te spremembe vplivajo tudi na tržne poti, ki imajo v zavarovalniški dejavnosti zelo pomembno vlogo. Tradicionalnim tržnim potem kot so trženje zavarovanj z zavarovalnimi zastopniki in zavarovalni posredniki, so se pridružile nove tržne poti, katerih nastanek je predvsem posledica zniževanja stroškov obstoječih poti in pa hiter tehnološki napredek. Kljub številnim novim načinom trženja v zavarovalništvu, kot so telefonsko, internetno in bančno trženje, pa tradicionalne poti še vedno ostajajo prevladujoč način trženja zavarovanj. Razlog za to je predvsem v dejstvu, da gre za dejavnost, pri kateri je strankam zelo pomemben osebni stik, zelo pomembno pa jim je tudi svetovanje pri sklepanju zavarovanj. Zavarovalnice morajo zato najti ustrezne načine trženja, ki bodo ob sprejemljivih stroških omogočali čim večje zadovoljstvo zavarovancev.

Zavarovalne storitve postajajo vse bolj kompleksne in zato so za porabnike vedno bolj nerazumljive. Porabniki potrebujejo pomoč in svetovanje pri sklepanju zavarovanj, zato narašča potreba po strokovnjakih s specializiranim znanjem s področja zavarovalništva, katerim zavarovanci lahko prepustijo skrb za zavarovanje. Takšni strokovnjaki so zavarovalni posredniki ali brokerji, ki delajo v interesu zavarovanca kot njegovi svetovalci in mu tako omogočijo, da kljub nepoznavanju zavarovalnih poslov lahko pride do ustreznega zavarovalnega kritja svojih nevarnosti. Zavarovalni posredniki dobro poznajo razmere na trgu zavarovanj in so neodvisni od posameznih zavarovalnic, zato lahko zavarovancu pomagajo izbrati najboljšo ponudbo na trgu. Zavarovancu nudijo celovito storitev, saj ocenijo njegova tveganja, mu najdejo primerno zavarovanje, mu nudijo pomoč v celotnem trajanju zavarovanja in poskrbijo za reševanje morebitnih škodnih primerov. Posredniki se zaradi svoje pozitivne vloge na zavarovalnem trgu vse bolj uveljavljajo.

V Sloveniji ima zavarovalno posredovanje kratko zgodovino, saj je bilo to področje prvič opredeljeno in zakonsko urejeno šele s sprejetjem Zakona o zavarovalništvu v letu 2000. Danes so zavarovalni posredniki pri nas že precej uveljavljeni, v prihodnosti pa je pričakovati, da se bo njihova vloga še povečala. V nasprotju z domačim trgom pa ima zavarovalno posredovanje daljšo tradicijo in večji pomen v tujini, predvsem v anglosaksonskih deželah, kjer imajo posredniki glavno vlogo pri trženju zavarovanj.

V diplomski nalogi sem najprej opredelil zavarovalne storitve in trženje teh storitev. V tem delu sem predstavil vse pomembnejše oblike trženja zavarovalnih storitev, tako tradicionalne, kot tudi novejša tržna poti. V nadaljevanju naloge sem se posvetil zavarovalnim posrednikom in sicer njihovi opredelitvi, razliki med njimi in zavarovalnimi zastopniki, zakonskim določilom, ki urejajo področje zavarovalnega posredovanja, njihovemu poslovanju in odnosom, ki jih imajo z zavarovanci in zavarovalnicami. V zadnjem delu naloge sem predstavil stanje na področju zavarovalnega posredovanja v tujini in v Sloveniji, pri čemer

sem s pomočjo raziskave opisal tudi poslovanje posrednikov v praksi, sledijo pa še izkušnje Zavarovalnice Triglav pri poslovanju z zavarovalnimi posredniki.

## 2. Zavarovalne storitve

### 2.1. Opredelitev storitev

Storitev pomeni dejanje ali delovanje, ki ga ena stran lahko ponudi drugi in je po svoji naravi neotipljivo in ne pomeni posedovanja česar koli. Izvedba storitve je lahko ali pa tudi ne vezana na fizični izdelek (Kotler, 2004, str. 444). Večina avtorjev opredeljuje pojem storitev v povezavi z izdelkom, tako tudi Končina (1994, str. 14) opredeljuje storitve kot nematerialne izdelke, pri katerih je poudarjena vloga človeškega dejavnika..

Storitve lahko od izdelkov ločimo po štirih pomembnih značilnostih, ki tudi močno vplivajo na njihovo trženje (Rojšek, Starman, 1994, str. 37). Te značilnosti so:

- **Neotipljivost (nesnovnost):** storitev si pred nakupom ne moremo ogledati, poskusiti, preizkusiti, prav tako pred nakupom ne moremo videti rezultata storitve. Storitve si je težko tudi predstavljati, kar ustvarja občutek negotovosti. Odjemalci zato pred nakupom iščejo zunanje dokaze o kakovosti storitev, ki jih lahko najdejo na osnovi zaposlenih v podjetju, prostoru, opremi, simbolih ali ceni. Kupcem je torej potrebno dati čim več vidnih znakov storitve.
- **Neločljivost:** proizvodnja storitve je neločljiva od njene porabe. Zato sta ponudnik in odjemalec oba prisotna pri proizvodnji storitve in zato oba vplivata na končni rezultat storitve.
- **Spremenljivost:** kakovost storitve je spremenljiva, saj jo je zelo težko kontrolirati. Kakovost storitve se lahko razlikuje glede na to kdo jo opravi, glede na odjemalce in kdaj je bila storitev opravljena. Poti za doseganje stalne ravni kakovosti storitev so standardizacija procesa izvajanja storitve, skrbna izbira zaposlenih ter njihovo izobraževanje in spremljanje zadovoljstva odjemalcev in njihovih povratnih informacij o storitvah.
- **Kratkotrajnost:** življenjska doba storitve je kratka. Storitve ni mogoče skladiščiti kot izdelkov, večino storitev se porabi takoj, ko so proizvedene. Kratkotrajnost storitve poraja probleme pri nihajočem povpraševanju, zato je pomembno pravilno načrtovanje zmogljivosti, da je dostava storitve pravočasna.

Kot lahko razberemo iz zgornjih definicij imajo pri izvedbi in porabi storitev zelo pomembno vlogo ljudje, tako ponudniki, kot tudi porabniki storitev. Pri proizvodnji storitve je ponudnik vsekakor prisoten, prisoten pa mora biti tudi porabnik, saj so storitve namenjene neposredno njemu samemu ali pa njegovim sredstvom. Lahko rečemo, da je človeški dejavnik bistvenega

pomena, ko govorimo o storitvah, zato morajo ponudniki storitev zelo dobro poznati želje in potrebe ljudi. Storitvene organizacije morajo v prvi vrsti slediti pričakovanjem svojih porabnikov, morajo vedeti kakšno raven kakovosti pričakujejo ljudje in kakšne koristi pričakujejo od storitve, morajo negovati odnose s svojimi strankami in si znati pridobiti zvestobo porabnikov, ugotoviti zakaj so ljudje nezadovoljni in zato razviti sistem pritožb, morajo znati prilagajati storitve, nuditi tudi podporne storitve, porabnika pa morajo poizkušati vplesti kot soustvarjalca storitve, saj je verjetnost za zadovoljstvo tako večja.

## **2.2. Opredelitev zavarovalnih storitev**

Boncelj (1983, str. 13) zavarovanje opredeljuje kot ustvarjanje gospodarske varnosti z izravnavanjem gospodarskih nevarnosti. V trženjskem smislu pa lahko zavarovalno storitev opredelimo kot obljubo zavarovalnice na zavarovalnem trgu z namenom, da bi v primeru nastanka škodnega dogodka zavarovalnica nadomestila finančne posledice poškodbe ali izgube z zavarovalnino ali odškodnino (Končina, 1994, str. 77).

Zavarovanje omogoča prerazporeditev številnih tveganj, katerim so izpostavljeni zavarovanci na zavarovalnice in izplačilo nadomestila za utrpelo škodo (Bijelić, 1998, str. 3). Zavarovalna storitev ljudem tako zagotavlja ekonomsko varnost v primeru nastanka škode. Zavarovanje se sklene z zavarovalno polico ali pogodbo, pri čemer pa je potrebno plačati zavarovalno premijo. Potrebno je opozoriti, da v zavarovalništvu ločimo med izrazoma zavarovanec in zavarovalec, vendar bom zaradi poenostavitve v nadaljevanju naloge uporabljal le izraz zavarovanec. Zavarovanec s plačilom premije kupi storitev, za katero upa, da je ne bo nikoli v celoti potreboval. Kljub polnemu plačilu premije in ne v celoti izpolnjeni storitvi je vseeno zadovoljen, saj v obdobju trajanja zavarovanja ni utrpel škode, katero bi mu bilo potrebno povrniti. Zavarovalna storitev je v celoti izpolnjena tedaj, ko pride do škode in je le ta zavarovancu povrnjena in so zaključeni vsi postopki v zvezi s škodnim primerom.

V splošnem poznamo dve vrsti zavarovanj in sicer premoženjska in osebna zavarovanja (Končina, 1994, str. 77). V prvo kategorijo lahko uvrstimo zavarovanja premoženja in premoženjskih interesov, avtomobilska, kmetijska, transportna zavarovanja, zavarovanja terjatev in druga. Med osebna zavarovanja pa spadajo vse vrste življenjskih, rentnih, pokojninskih, nezgodnih in zdravstvenih zavarovanj. Nekatere vrste zavarovanj so enostavnejše, druge pa nekoliko bolj kompleksne, zato je tudi oblikovanje teh zavarovanj bolj zahtevno. Končina (1994, str. 242) oblikovanje zavarovalne storitve opredeljuje kot niz dejanj, ki vključujejo zavarovalne pogoje, oceno nevarnosti, svetovanje zavarovancu in dajanje informacij, ocenitev škod, potek likvidacijskega postopka, izplačil nadomestil za škode, uveljavljanje regresov za odškodnine in podobno. Zaradi kompleksnosti nekaterih vrst zavarovanj je potrebno nameniti precej časa za razlage in pojasnjevanja zavarovancem, da storitev postane bolj razumljiva.

Zavarovalne storitve se od drugih vrst storitev precej razlikujejo, vendar če jih skušamo opredeliti z nekaterimi klasifikacijami, ki jih uporabljamo pri preučevanju različnih vrst storitev lahko ugotovimo nekatere značilnosti zavarovanj. Če te značilnosti strnemo, vidimo da gre za storitev (Končina, 1994, str. 89):

- ki je kot dejanje naravnana predvsem na človeški razum in neotipljivo premoženje,
- ki je glede na tip odnosov pretežno osebna in kontinuirana, lahko pa tudi enkratna transakcija,
- za katero je značilen ozek obseg nihanja povpraševanja v določenem časovnem obdobju in največkrat lahko zadovolji povečano povpraševanje brez prevelikega zaostanka,
- pri kateri je možno več vrst dostave storitve, od tega, da gre stranka v zavarovalnico, do tega, da zavarovalnica prek svoje prodajne mreže pride do stranke, kar je prevladujoča interakcija,
- ki jo lahko glede na zunanje attribute pozicioniramo tako, da je obseg atributov, ki temeljijo na ljudeh precej visok, obseg atributov, ki temeljijo na opremi in napravah pa nizek.

### **3. Trženje zavarovalnih storitev**

Trženje je proces načrtovanja in snovanja izdelkov, storitev in idej, določanja cen, tržnega komuniciranja in distribucije, z namenom, da se s ciljnim skupinami ustvari taka menjava, ki zadovolji pričakovanja posameznikov in organizacij (Kotler, 2004, str. 9).

Če to opredelitev trženja prenesemo na področje zavarovalništva, to pomeni, da mora zavarovalnica zasnovati zavarovalno storitev, ki bo zadovoljila potrebe in želje zavarovancev in tako posledično tudi poslovne cilje zavarovalnice. Oblikovanje zavarovalne storitve mora temeljiti na preučevanju potreb in želja porabnikov ter na podlagi njihovih preteklih odzivov. Prav tako je pomembna določitev višine cene zavarovanja, torej zavarovalne premije, saj moramo paziti, da cena v primerjavi z vrednostjo zavarovanja v očeh kupca ni previsoka, prav tako pa ne sme biti prenizka, saj moramo skrbeti tudi za ekonomsko uspešnost podjetja. Ko je enkrat storitev oblikovana, jo je potrebno predstaviti potencialnim porabnikom, za kar so nam na voljo različni vzvodi tržnega komuniciranja. Pomembno je, da storitev predstavimo na način, ki v porabniku vzbudi občutke, da je naše zavarovanje boljše od konkurenčnih, zaradi česar se bo odločil za našo zavarovalnico. Nato pride na vrsto menjava, do katere pride s pomočjo distribucije, z različnimi tržnimi potmi, ki zavarovalnico in njeno storitev povežejo s porabniki. Do menjave pride, ko kupec zavarovalne storitve plača zavarovalno premijo, v zameno pa od zavarovalnice dobi obljubo po kritju finančnih posledic v primeru škodnega primera. Tako porabnik dobi ekonomsko varnost, zavarovalnica pa novega zavarovanca, ki ji v njenem zavarovalnem sistemu omogoča doseganje pozitivnih finančnih rezultatov.

Seveda pa s prodajo zavarovanja vloga trženja še ni zaključena. Trženje ima pomembno vlogo v celotnem času trajanja zavarovanja, saj s pomočjo trženjskih prijemov in seveda dovolj visoko ravno storitve, lahko dosežemo zaupanje in zvestobo kupcev, katero bomo potrebovali po preteku zavarovalne pogodbe in ob vnovičnem sklepanju zavarovanja. Celoten proces trženja je določen v trženjski strategiji podjetja. Za zavarovalnice je zato pomembno, da imajo izdelano dobro trženjsko strategijo, kateri tudi v celoti sledijo, saj le tako lahko dosegajo zadovoljive poslovne rezultate na danes zelo konkurenčnem zavarovalniškem trgu.

### **3.1. Trženjski splet za zavarovalne storitve**

Trženjski splet je zelo pomemben del vsake trženjske strategije in eden ključnih konceptov moderne trženjske teorije. Gre za nek niz trženjskih inštrumentov, ki jih podjetje uporablja pri sledenju svojim trženjskim ciljem na določenem ciljnim trgu. Teh inštrumentov je precej, zato se je McCarthy odločil za poenostavitev spleta na samo štiri prvine in jo poimenoval 4P. Te prvine so (Kotler, 2004, str. 15, 16):

- izdelek (product),
- prodajna cena (price),
- tržne poti (place),
- tržno komuniciranje (promotion).

Zgornji koncept se je uveljavil predvsem za izdelke, ker pa vemo, da se nekatere lastnosti izdelkov razlikujejo od lastnosti storitev sta Booms in Bitner predlagala oblikovanje storitvenega tržnega spleta. Prejšnjemu konceptu sta dodala še tri prvine značilne za storitve in nastal je model 7P. Tako model vsebuje še naslednje prvine (Končina, 1994, str. 197):

- ljudje (people),
- fizični dokazi (physical evidences),
- procesiranje (processing).

Pri trženjskem spletu za zavarovalne storitve seveda namesto izdelka omenjamo storitev, ki pri zgornji opredelitvi zaradi poenostavitve spada med izdelke. Zavarovalna storitev je nevidna, celotni rezultati storitve so vidni šele po škodnem dogodku, zato je zavarovanje za porabnike dokaj nejasna in težko razumljiva storitev. Zavarovalnica mora s predstavitvijo storitve in z zavarovalnimi pogoji poskrbeti, da porabniki razumejo, da jim zavarovanje omogoča ekonomsko varnost in da je zato sklenitev zavarovanja pametna odločitev. Omeniti je potrebno tudi posebnost zavarovanj, saj storitev ni končana s sklenitvijo zavarovalne police, ampak vsebuje tudi druge elemente zavarovanja, ki sem jih omenjal že prej.



Prodajna cena zavarovanj je zavarovalna premija, ki jo mora zavarovanec plačati ob sklenitvi zavarovalne police. Zavarovalnice višino premij določajo glede na vrsto zavarovanj, glede na tveganje, ki ga predstavlja predmet zavarovanja, glede na pričakovana izplačila škod, ki jih predvidevajo iz preteklih let, glede na finančne rezerve zavarovalnice, upoštevajo tudi zastavljeno raven dobička in pa seveda vse ostale stroške pri poslovanju (Končina 1994, str. 248). Na višino premije vpliva tudi konkurenca, ki je na področju zavarovalništva precej močna, vendar ne prihaja do pretiranega zniževanja cen, saj to lahko ogrozi poslovanje zavarovalnice. Potrebno je tudi dodati, da zavarovalne premije nimajo najpomembnejše vloge v očeh porabnikov, ko se odločajo med različnimi ponudniki zavarovanj. Gre za tako vrsto storitev, kjer je porabnikom pomembnejša kakovost storitve, precej gledajo na pretekle izkušnje z zavarovalnico, saj jim nižja premija ne pomeni ničesar, če ne dobijo zadovoljivega povračila ob škodnem primeru.

Pri trženju zavarovanj poznamo precej različnih tržnih poti. Na izbiro tržne poti vpliva predvsem vrsta zavarovanja, ki jo želimo prodati in pa želje porabnikov, saj je od njih odvisno ali oni pridejo do zavarovalnice, ali pa želijo, da zavarovalnica pride do njih. Trženje zavarovanj je lahko neposredno ali posredno. Neposredno trženje pomeni, da zavarovalnice same prodajajo zavarovanja končnim porabnikom, brez vmesnih členov na tržni poti. Takšne neposredne tržne poti so predvsem prodaja zavarovanj preko prodajnih okenc na zavarovalnicah in njihovih predstavništvih, preko telefona, preko televizije in interneta. Večina zavarovalnic pa se odloča za trženje zavarovanj s tržnimi posredniki, ki tako predstavljajo posredno tržno pot. Za posrednike se odločajo zaradi večje učinkovitosti in ekonomskih razlogov (Dimovski, Volarič-Prijatelj, 2000, str. 201). Členi na posredni tržni poti so lahko zavarovalni zastopniki, zavarovalni posredniki ali brokerji zavarovalne agencije, zavarovanja pa se tržijo tudi preko bank - bankassurance (Šker, 2003, str. 81). Nekatere poti so pri nas razvite bolj, druge manj, pojavljajo pa se tudi nove. Tržne poti so ena glavnih elementov trženjskega spleta za zavarovalne storitve, več o njih pa v nadaljevanju.

Tržno komuniciranje se v zavarovalništvu uporablja z namenom prepričati porabnike, da potrebujejo zavarovanje in da naj zavarovanje sklenejo pri naši zavarovalnici. Porabnike je potrebno opomniti, kaj se jim lahko zgodi, če niso zavarovani, potrebno jim je predstaviti različne vrste zavarovanj, da spoznajo storitev in jim postane bolj razumljiva, saj se le tako lahko odločijo za njen nakup. Poleg storitve, pa je potrebno predstaviti tudi zavarovalnico, moramo poskrbeti za njeno prepoznavnost med porabniki. Končina (1994, str. 256) meni, da moramo zavarovalnico prikazati kot ugledno, pošteno in zaupanja vredno podjetje, ki bo izpolnilo svoje obljube. Za prikaz novih vrst zavarovanj in za doseganje prepoznavnosti podjetja se poslužujemo predvsem različnih vrst oglaševanja, medtem ko so za predstavitev zavarovanj primernejši odnosi z javnostmi, neposredno trženje in predvsem osebna prodaja. Vzrok za to je kompleksnost zavarovanj in zato čas, ki ga potrebujemo za njihovo predstavitev.

Ljudje so pomemben dejavnik trženjskega spleta za zavarovalne storitve. Pomembna je vloga ponudnikov zavarovanj, kot tudi samih zavarovancev, saj morata biti pri sklepanju zavarovanj prisotni obe strani. Ponudniki zavarovanj, pa naj bodo to zastopniki, posredniki ali kdo drug morajo biti primerno usposobljeni, saj bodo le tako znali predstaviti zavarovalno storitev in pomagati zavarovancu, morajo veljati za ugledne in poštene in skrbeti za dobre odnose z zavarovanci. Zavarovanci pa s svojimi preteklimi zavarovalnimi izkušnjami in predlogi pomagajo oblikovati in izboljševati zavarovalne storitve, nenazadnje pa lahko določenega ponudnika priporočijo tudi drugim, če so bili z njihovo storitvijo zadovoljni.

Fizični dokazi so pri storitvah kot je zavarovanje za porabnike zelo pomembni. Zavarovanje je neoprijemljiva storitev, stranke dobijo le zavarovalno obljubo in zato potrebujejo fizične dokaze, da se prepričajo, da se storitev res izvaja in da bodo njihova pričakovanja tudi uresničena (Končina, 1994, str. 261). Zavarovalne police, zavarovalni pogoji, potrdila o plačani premiji, zapisniki o škodi in drugi dokumenti dajo zavarovancu občutek, da nimajo samo obljube zavarovalnice, ampak da imajo tudi dejansko nekaj v rokah. Zavedati se moramo, da na podlagi teh dokazov zavarovanci oblikujejo svoje mnenje o storitvi, zato morajo biti vsebinsko in oblikovno ustrezni.

Procesiranje pomeni izvajanje zavarovalnega procesa čez celotno dobo trajanja zavarovanja, torej vse do izteka zavarovanja (Končina, 1994, str. 264). Proces se začne z oblikovanjem zavarovalne storitve, se nadaljuje s svetovanjem porabnikom, s prodajo zavarovanja, nato pa sledijo obveznosti, ki jih morajo zavarovalnice ali ponudniki storitev izpolniti, če pride do škode. Vsi ti koraki v procesu morajo biti skrbno izvedeni, saj to vpliva na kakovost storitve in posledično na zadovoljstvo zavarovancev. To pa je zelo pomembno, ker vemo, da je zavarovanje kontinuirano in če so bili zavarovanci s celotnim procesom zadovoljni, bodo po preteku zavarovanja, tega ponovno sklenili pri istem ponudniku.

### **3.2. Tržne poti za zavarovalne storitve**

Tržna ali prodajna pot omogoča, da izdelki ali storitve prehajajo od ponudnikov k porabnikom. Ta pot je lahko povsem neposredna, kar pomeni, da ponudnik prodaja neposredno porabniku, lahko pa so na tej poti tudi posredniki. Podjetja se za tržne poti s posredniki lahko odločajo zaradi ekonomskih razlogov, saj je učinkovit sistem tržnih poti za podjetja velik finančni zalogaj. Mnogokrat se za posrednike odločijo zaradi njihovega trženjskega znanja in izkušenj, lahko pa posredniki predstavljajo edino možno pot za prodor na nek ciljni trg. Kotler (2004, str. 530) meni, da odločitve o tržnih poteh sodijo med najpomembnejše odločitve v podjetju, saj izbrane tržne poti vplivajo na vse druge trženjske odločitve. Učinkovitost tržnih poti pa v veliki meri vpliva tudi na poslovne rezultate podjetja.

Tržne poti imajo v zavarovalniški dejavnosti zelo pomembno vlogo. Dimovski in Volarič-Prijatelj (2000, str. 202) tržne poti za zavarovalne storitve razdelita na dva dela in sicer na

tradicionalne tržne poti in nove tržne poti. Med tradicionalne tržne poti sodi trženje preko zavarovalnih zastopnikov, zavarovalnih posrednikov, neodvisnih finančnih svetovalcev in internih zaposlenih. Tradicionalne tržne poti so kljub številnim novostim na tem področju v Evropi še vedno prevladujoč način trženja. Med nove tržne poti pa spadajo prodaja preko telefona, preko bank, preko interneta, z neposredno pošto, preko televizije, s trženjem zavarovanj pa se ukvarjajo celo ponudniki plačilnih kartic in trgovske verige. V primeru novih tržnih poti pri zavarovalnih storitvah govorimo torej predvsem o neposrednih tržnih poteh. Nastanek novih tržnih poti je posledica hitrega tehnološkega napredka in vse večje konkurenčnosti na trgu. Podjetja se zavedajo, da novi načini trženja lahko vplivajo na velikost tržnega deleža in na njihovo dobičkonosnost, zato je razvoj novih tržnih poti v njihovem interesu. Prav tako pa je pomembna izbira prave tržne poti, na kar pa v zavarovalništvu vplivata predvsem dva dejavnika in sicer stroški, ki jih zahteva posamezna tržna pot, ter zadovoljstvo zavarovanca z načinom ponujene storitve. Nujnost zmanjševanja stroškov sili v iskanje novih oblik tržnih poti, ohranjanje starih, tradicionalnih oblik poti, pa pomeni prednost pred novimi oblikami zaradi vzpostavljanja osebnega stika z zavarovancem. Ker je trženjski koncept usmerjen na upoštevanje želja in potreb porabnika, se je zato potrebno usmeriti predvsem nanj. Zavarovalnice morajo tako razrešiti problem vzpostavitve optimalnih načinov trženja zavarovalnih storitev, saj morajo ob nizkih stroških doseči zadovoljstvo zavarovancev (Dimovski, Volarič-Prijatelj, 2000, str. 202).

Za zavarovalnice torej izbira med tradicionalnimi, bolj osebnimi tržnimi potmi in novimi tehnološkimi in stroškovno učinkovitejšimi potmi ni enostavna. Zastopniki in posredniki se osredotočajo bolj na prodajo zavarovanj, ki zahtevajo svetovanje, nove tržne poti pa so namenjene masovnemu trženju enostavnih produktov. Za zelo učinkovito pa se je pokazala tudi kombinacija obeh vrst poti. Če za primer vzamemo zastopnikovo delo, ki je sestavljeno iz treh temeljnih procesov in sicer pridobivanja potencialnih strank, prodaje zavarovanj in pa servisiranja strank, lahko s kombinacijo njegovega dela in novih tržnih poti dosežemo večjo učinkovitost. Proces pridobivanja strank lahko prevzamejo telefonski centri in mailing z uporabo trženja na osnovi baze podatkov o strankah, kar zastopnikom omogoča, da prevzamejo vlogo svetovalcev. Taki zastopniki so zaradi neobremenjenosti z iskanjem strank lahko tri do petkrat produktivnejši od zastopnikov, ki pridobivajo stranke sami in so zato tudi uspešnejši pri prodaji. Servisiranje strank pa spet prevzamejo klicni centri, ki si pomagajo z informacijsko podporo in zato ne potrebujejo visoko strokovno usposobljenih operaterjev (Čeplak, 2004, str. 55).

### **3.2.1. Tradicionalne tržne poti**

Tradicionalne tržne poti, ki jih sestavljajo zavarovalni zastopniki in posredniki so stroškovno intenzivne, relativno nizko produktivne in zahtevne za kontrolo in nadzor, vendar večina potencialnih strank še vedno daje prednost uporabi tega kanala pri nakupu zavarovanj. Zato je temeljno vprašanje, kako povečati učinkovitost teh tržnih poti, brez da bi izgubili osebni stik,

ki ga stranke želijo. Možen odgovor je v zahtevnejšem in ustrežnejšem kadrovanju zavarovalnic, kar bo prineslo uspešnejše zastopnike, druga možnost pa je v kombinaciji osebne prodaje s telefonom, direktno pošto in internetom (Pečnik, 1999, str. 77).

Tradicionalne tržne poti so še vedno prevladujoč način trženja zavarovanj in bodo to tudi še ostale v naslednjih letih (Pečnik, 1999, str. 72). Tradicionalne poti se zelo počasi umikajo sodobnejšim potem, v nekaterih primerih pa so tradicionalne poti praktično nezamenljive, saj s svojimi prednostmi, predvsem osebnim stikom in s svetovanjem za porabnike predstavljajo veliko vrednost. Predvsem se njihova vrednost pokaže pri zelo kompleksnih vrstah zavarovanj, kjer je potrebno precej pojasnjevanja, podobno je tudi pri zavarovanjih, kjer so zelo visoke premije, saj zastopnik ali posrednik lažje dosežeta zavarovančevo zaupanje, prav tako je tudi pri starejši populaciji, ki je nezaupljiva do novih poti. Prednost tradicionalnih poti je tudi pri prepričevanju potencialnih strank, da naj se odločijo za nakup zavarovanja, saj je z osebnim stikom mogoče doseči precej več. Prednosti tradicionalnih poti v večji meri odtehtajo njihovo glavno slabost, to je njihova stroškovna intenzivnost, kot sem omenil že prej, pa stroške lahko ublažimo s povezovanjem novih in tradicionalnih poti, kadar je to le mogoče.

### **3.2.1.1. Zavarovalni zastopniki**

Zavarovalni zastopniki so prodajalci zavarovalniških storitev in predstavljajo tradicionalen način trženja zavarovalniških storitev (Dimovski, Volarič-Prijatelj, 2000, str. 208, 209). Njihova prednost je osebni stik z zavarovanci, ki ga morajo skrbno negovati. Zavarovalni zastopniki iščejo nove potencialne zavarovance in z njimi skušajo skleniti zavarovanje, obstoječim zavarovancem pa nudijo pomoč in jim svetujejo. So zelo pomembna vez med zavarovalnico in zavarovanci, zato morajo biti ustrezno usposobljeni. Poleg ustrezne izobrazbe morajo biti tudi pošteni, vestni, komunikativni in urejeni. Zastopniki predstavljajo zavarovalnico v javnosti in zato v veliki meri vplivajo na njen ugled, so v neposrednem stiku z zavarovanci in zato je vtis, ki ga pustijo na zavarovancih zelo pomemben za nadaljnje sodelovanje.

Glede na način sodelovanja z zavarovalnico in glede na način opravljanja zastopniških poslov ločimo naslednje vrste zavarovalnih zastopnikov (Jakopanec-Levart, 2003a, str. 2):

- zavarovalni zastopniki, ki so pri zavarovalnici v delovnem razmerju (delavci zavarovalnice),
- zavarovalni zastopniki, ki opravljajo zastopniške posle poleg svojega osnovnega poklica, za postranski zaslužek (pogodbeni zastopniki),
- zavarovalni zastopniki, ki opravljajo zastopanje zavarovalnic kot gospodarsko dejavnost, v statusni obliki podjetnika posameznika ali gospodarske družbe (zavarovalne zastopniške družbe).

V Sloveniji večino zavarovanj prodajo zastopniki zaposleni v zavarovalnicah in samostojni zastopniki. Prve z zavarovalnico veže pogodba o delu, samostojne zastopnike pa pogodba o zastopanju. Praviloma zastopniki zastopajo samo eno zavarovalnico in delajo v njenem imenu in za njen račun, v zavarovalnici pa so organizirani kot zastopniška mreža. Delo zavarovalnega zastopnika je v glavnem vezano na pokrivanje določenega geografskega področja. Prihodki zastopnikov so odvisni od višine provizijske stopnje, od obsega sklenjenih poslov, od zavarovalne vsote in od plačane premije, imajo pa pravico do minimalne plače, ki je zakonsko določena (Dimovski, Volarič-Prijatelj, 2000, str. 209). Pomembne pa so tudi nagrade, do katerih so zastopniki upravičeni ob sklenitvi novih zavarovanj, ki delujejo zelo motivacijsko.

Osnovna naloga zavarovalnega zastopnika je vzpostavljanje in vzdrževanje medsebojnih stikov z zavarovalnico in stranko. Zastopniki to nalogo opravljajo s pomočjo informiranja, svetovanja, obveščanja o zavarovalnem razmerju in s pomočjo stranki (Jakopanec-Levart, 2003a, str. 4). Informiranje pomeni posredovanje splošnih informacij o zavarovanju stranki in s tem vzbuditev zavesti o potrebi po zavarovalni zaščiti. Svetovanje pomeni analizo potreb bodočega zavarovanca s katero se ugotovijo določene zahteve po zavarovanju, na podlagi katerih se oblikujejo predlogi zavarovanj, ki bi zavarovancu nudili ustrezno varstvo. Obveščanje o zavarovalnem razmerju pomeni, da zastopnik stranki razloži vsebino zavarovalne pogodbe na njej razumljiv način. Zavarovanca mora seznaniti tudi z vsebino in pomenom zavarovalnih pogojev in s pomembnimi elementi zavarovalnega razmerja. V času trajanja zavarovanja pa mora zavarovanca obveščati tudi o vseh morebitnih spremembah. Ko pride do škodnega primera je zelo pomembna pomoč zavarovancu, saj mu je potrebno posredovati napotke glede prijave zavarovalnega primera, pomoč pa je dobrodošla tudi pri vseh drugih nejasnostih. Tak odnos z zavarovanci omogoča zastopnikom kljubovanje novim tržnim potem, še največjo konkurenco pa jim predstavljajo zavarovalni posredniki, ki veliko stavijo na svojo neodvisnost od zavarovalnic.

### **3.2.1.2. Zavarovalni posredniki**

Zavarovalni posrednik ali broker je oseba, ki posreduje pri sklepanju zavarovalnih pogodb za eno ali več zavarovalnic in v nasprotju z zastopnikom dela v interesu zavarovanca. Brokerji skušajo spraviti v stik osebe, ki iščejo zavarovanje in ponudnike zavarovanj, torej zavarovalnice. Pri opravljanju zavarovalnega posredovanja morajo ščititi zlasti interese zavarovanca, ki ga zastopajo, torej se odločijo za ponudbo, ki je za zavarovanca najugodnejša. Posrednik zavarovancu svetuje o izbiri zavarovanja in zavarovalnice, mu izdelava analizo nevarnosti, posreduje pri sklenitvi zavarovanja, ga seznanja z zavarovalnimi pogoji in višino premije, preveri vsebino zavarovalne police, zavarovancu nudi pomoč v celotnem času trajanja police, mu pomaga ob morebitnem škodnem primeru in skrbi za obnovitev zavarovanj (Jakopanec-Levart, 2003a, str. 5). Zavarovalni posrednik je po sklenitvi zavarovanja upravičen do provizije, ki mu jo zanimivo izplača zavarovalnica, in ne zavarovanec. Naloge

zavarovalnega posrednika so zelo zahtevne, zato lahko to delo opravljajo le ustrezno usposobljene osebe, za katere je zelo pomembno, da dobro poznajo celoten zavarovalni trg.

Zavarovalni posredniki so dobrodošli pri sklepanju zahtevnih zavarovanj, pri katerih je svetovanje zelo pomembno in tudi v primeru visokih zavarovalnih premij, kjer zavarovanci raje zaupajo neodvisnim strokovnjakom. Zavarovanci proces pridobivanja zavarovanja in ugotavljanja nevarnosti prepustijo posredniku, kar je za zavarovanca zelo dobrodošlo. Ta način sklepanja zavarovanj je posebno primeren za podjetja, ki morajo skleniti več različnih vrst zavarovanj in jim to vzame precej časa, tako pa lahko celotno skrb za zavarovanja prepustijo zavarovalnemu posredniku. V tujini so zavarovalni posredniki že zelo uveljavljen člen na tržni poti, v Sloveniji pa do sprejetja Zakona o zavarovalništvu leta 2000 delovanje brokerjev ni bilo zakonsko urejeno, prav tako ni bila jasna njihova definicija in vloga (Dimovski, Volarič-Prijatelj, 2000, str. 211), vendar pa se stanje v zadnjih letih spreminja. Več o zavarovalnih posrednikih pa v nadaljevanju naloge.

### **3.2.2. Nove tržne poti**

Do novih tržnih poti na področju zavarovalništva sta privedla predvsem tehnološki napredek in pa visoki stroški obstoječih tržnih poti. Zavarovalnice so bile zaradi vse večje konkurence na zavarovalnem trgu primorane znižati stroške trženja. Z novo tehnologijo so lahko dosegli večje število potencialnih strank z nižjimi stroški. Takšne nove tržne poti, ki so že dokaj uveljavljene so trženje preko interneta, preko telefona in pa bančno zavarovalništvo. Postopoma se razvijajo še druge tržne poti za zavarovalne storitve, ki pa še nimajo vidnejše vloge, kot so na primer trženje z neposredno pošto, trženje preko televizije, trženje zavarovanj preko ponudnikov plačilnih kartic, preko trgovskih verig in preko avtomobilskih proizvajalcev (Chartier-Kastler, 2001, str. 7). Taki načini trženja zavarovanj so predvsem primerni za enostavnejše zavarovalne storitve, kjer je prisotno masovno trženje zavarovanj. V tem primeru zavarovanci ne potrebujejo svetovanja in je zato za njih enostavnejše skleniti zavarovanje preko interneta, preko telefona ali pa med uporabo bančnih storitev. Možen pa je tudi razvoj teh tržnih poti v smeri specializacije v zahtevnejša zavarovanja, ki bodo porabnikom nudile popolnejšo storitev in se bodo tako nekoliko bolj približale tradicionalnim potem. Še vedno pa so te sodobnejše poti zelo uporabne v povezavi s tradicionalnimi, ko jih uporabljamo za podporo tradicionalnim potem pri trženju zavarovanj, o čemer je bilo govora že prej.

#### **3.2.2.1. Trženje zavarovanj preko interneta**

Tehnološki razvoj je omogočil hiter dostop do potencialnih zavarovancev, pri čemer izrazito izstopa internet, kot sredstvo komunikacije, ki je v preteklem desetletju doživel zelo hiter vzpon. Internet je iz medija za prenos podatkov postal medij za medsebojne odnose. Prednost

interneta je poleg stroškovnega vidika tudi v tem, da lahko porabnik do zavarovalne storitve pride ne glede na to kje se nahaja. Stiki z zavarovalnico tako niso lokacijsko pogojeni in ne zahtevajo daljšega iskanja informacij. Prednost interneta je tudi pri prijavi škode, saj elektronska prijava škode predstavlja le dva odstotka papirnate prijave, hkrati pa se izognemo tudi napakam zaradi nerazumljive pisave, krajši pa so tudi procesni postopki obdelave škode (Šker, 2003, str. 83).

Internet porabnikom in ponudnikom zavarovanj omogoča nešteto možnosti. Na spletnih straneh zavarovalnic porabniki lahko pregledujejo ponudbo posamezne zavarovalnice, imajo možnost informativnega izračunavanja premij in zneske nato primerjajo med posameznimi zavarovalnicami in tako izberejo najugodnejšo ponudbo. Zavarovanja lahko tudi sklenejo in celo izberejo način plačila, lahko tudi s kreditnimi karticami, kar predstavlja zelo udoben način nakupa. Na spletnih straneh dobijo informacije o prodajnih mestih, potrebne telefonske številke, za dodatne informacije pa jim je na voljo tudi elektronska pošta. Slaba stran internetnega poslovanja pa je predvsem še nezadostno zaupanje ljudi v spletno nakupovanje in omejenost na enostavnejša, bolj standardizirana zavarovanja. Internet je zaradi vse večjega števila uporabnikov sredstvo, ki se bo še razvijalo in ima še zelo svetlo prihodnost na področju trženja zavarovanj.

### **3.2.2.2. Trženje zavarovanj preko telefona**

Telefonsko trženje je uporaba telefona na planiran, organiziran, merljiv in nadziran način z namenom najti, ohraniti in razvijati odnose s strankami. Telefonsko trženje se uporablja lahko samo za pridobivanje novih potencialnih zavarovancev, lahko pa preko njega izvajamo celovite prodajne procese, vse do sklenitve zavarovanja in administracije. Uspešnost uporabe telefonskega trženja je odvisna od pripravljenosti in odnosa porabnikov do uporabe telefona pri nakupu zavarovanj. Ljudje zaenkrat še ne sprejemajo v zadostni meri prodaje po telefonu, zato pa so bolj sprejemljive reakcije na kombinacijo telefonskega klica kot načina dogovarjanja za razgovor in osebni obisk zavarovalnega zastopnika ali posrednika (Čeplak, 2004, str. 56).

Telefonsko trženje je stroškovno zelo učinkovita tržna pot, vendar moramo upoštevati začetne stroške ustanavljanja telefonskih centrov z ustrezno informacijsko podporo (Dimovski, Volarič-Prijatelj, 2000, str. 207). Prednosti telefonskega trženja so poleg nizkih stroškov še velika udobnost nakupa za zavarovanca, prihranek časa in enostavnost nakupa. Glavne slabosti prodaje zavarovanj preko telefona pa so, da ljudje ne marajo dolgih telefonskih pogovorov, kar pomeni, da lahko prodajamo samo enostavnejša zavarovanja, ljudje imajo rajši osebni stik s prodajalcem, ne marajo prevelike količine informacij, neradi dajejo osebne podatke preko telefona in neradi sklepajo zavarovanja, če ne vidijo zavarovalnih dokumentov. Slabost telefonskega trženja je tudi hitro nezadovoljstvo porabnikov zaradi prenasočene ponudbe, saj če porabnik dobi številne klice od različnih zavarovalnic, ki mu ponujajo

različne vrste zavarovanj bo kmalu razvil zelo negativen odnos do tovrstne prodaje. Telefonsko trženje se zelo uspešno uporablja v kombinaciji s tradicionalnimi potmi, saj telefon uporabimo za iskanje novih potencialnih zavarovancev ali pa za dogovor o podaljševanju že obstoječih zavarovanj. S telefonom se z zavarovancem dogovorimo za osebni sestanek z zastopnikom ali posrednikom, ki zavarovancu nudita svetovanje pri odločitvi in kasneje lahko skleneta zavarovanje.

### **3.2.2.3. Trženje zavarovanj preko bank**

Bančno zavarovalništvo lahko štejemo za novo vrsto distribucijskega kanala za zavarovalne proizvode in so dodatni vir trženja klasičnim oblikam. Bančno zavarovalništvo poznamo tudi pod pojmom bankassurance, ki prihaja iz francoskega jezika. Gre za obliko povezave med banko in zavarovalnico, ki ima osnovni namen da poveča tržni delež zavarovalnice s pomočjo prodaje zavarovanj, da banki prinese dodatni prihodek iz naslova provizij zavarovalnice in da ponudi novo storitev komitentu banke, kar mu omogoča, da lahko vse finančne storitve opravi na enem mestu (Šker, 2003, str. 85).

Banka je učinkovita možnost distribucije zavarovanj, njeno konkurenčno prednost pri prodaji zavarovalnih storitev predstavljajo njena moč in ugled, nenehen stik s kupci ter posredovanje informacij o tekočem finančnem položaju ponudnikov. Po drugi strani pa mora banka nameniti precej časa in sredstev izobraževanju in razvoju človeškega faktorja in informatiki, kar krepi tudi kakovost bančnih storitev ter zaupanje v banko in v zavarovalnico. Banke vstopajo predvsem v trženje dolgoročnih osebnih zavarovanj, kot so pokojninsko, rentno in življenjsko zavarovanje. Tovrstna zavarovanja so za posle bančnega zavarovalništva privlačnejša, ker nanje ne vplivajo ciklična gibanja ter imajo višje stopnje rasti in dobičkonosnosti kot druga zavarovanja. Razvijanje povezovanja zavarovalnic in bank ima za zavarovalnice pozitiven učinek, saj se na bančnih okencih tržijo življenjska zavarovanja, katerih sredstva se lahko dolgoročno nalagajo, hkrati pa bančno zavarovalništvo predstavlja možnost za sestavo tržnih poti, ki v zavarovalništvu pomenijo enega bistvenih elementov trženjskega spleta (Dimovski, Volarič-Prijatelj, 2000, str. 206).

Banke so z vstopom v zavarovalništvo skušale pridobiti svoj delež na zavarovalnem trgu, kar jim bo prineslo boljše poslovne rezultate in pa večjo izkoriščenost tehnoloških in človeških virov. Prednosti bank pri trženju zavarovalnih storitev so v velikem številu strank, ki pogosto obiskujejo banke in bankam zaupajo, banke imajo baze podatkov o strankah, zato jim lahko lažje pripravijo ustrezno zavarovanje, s strankami imajo že utečene načine komuniciranja, banke pa imajo tudi dobro razvito mrežo poslovalnic (Šker, 2003, str. 85). Zelo pomembno je dejstvo, da stranke pridejo k uslužbencem in ne obratno, zato je zavarovalna ponudba manj vsiljiva. Zavarovalne ponudbe, predvsem tiste enostavnejše zlahka dodamo k ostalim ponudbam banke, saj so uslužbenci v banki usposobljeni za opravljanje finančnih poslov. Lahko vidimo da imajo za tovrstno trženje zavarovanj interes tako banke, kot tudi



zavarovalnice, vprašanje pa je, kako takšno tržno pot sprejemajo porabniki. V Evropi je prodaja zavarovanj prek bančne prodajne mreže že zelo uveljavljena, v Sloveniji pa zaenkrat še ne dosega visokega deleža prodaje, vendar je pričakovati, da se bo stanje izboljšalo.

## **4. Zavarovalni posredniki**

Na zavarovalnih trgih po vsem svetu v zadnjih letih prihaja do sprememb, ki močno vplivajo na poslovanje zavarovalnic in drugih organizacij, ki se ukvarjajo z zavarovalniško dejavnostjo. Te spremembe nastajajo zaradi različnih dejavnikov in so lahko posledica globalizacije, ki povzroča nastajanje le enega, svetovnega trga zavarovanj, kar pomeni brisanje mej med nacionalnimi zavarovalnimi trgi, prihaja do sprememb na pravnem področju zaradi teženj po enotni zakonodaji na vseh trgih, pomembno vlogo ima tudi razvoj tehnologije, ki omogoča nove vrste distribucije zavarovanj, prisoten je trend združevanja podjetij, ki s sodelovanjem skušajo doseči boljši konkurenčni položaj na trgu, pojavljajo se nove zavarovalne vrste, kar je posledica novih vrst tveganj, širitve ponudbe zavarovalnic in potreb po specifičnih zavarovanjih, vse večje pa so tudi potrebe in zahteve porabnikov (Lechner, Raturi, 2004, str. 30).

Vse te spremembe povzročajo, da zavarovalniška dejavnost postaja vse bolj kompleksnejša in zahtevnejša tako za ponudnike, kot tudi za porabnike. Vedno bolj zahtevno postaja trženje zavarovanj, zato zavarovalnice prodajo vse bolj prepuščajo posrednikom, ki so za zavarovalnice ekonomsko učinkovitejši, saj dobijo plačilo le za sklenjena zavarovanja, poleg tega pa imajo še vsa potrebna znanja in izkušnje. Prav tako tudi porabniki potrebujejo pomoč pri analizi tveganj in svetovanje pri zavarovalnih odločitvah, zato narašča potreba po strokovnjakih s specializiranim znanjem s področja zavarovalništva, katerim lahko porabniki prepustijo skrb za zavarovanje. Porabniki potrebujejo strokovnjaka, ki dobro pozna razmere na trgu in je neodvisen od posamezne zavarovalnice in ki bo ob vse večji konkurenčnosti na trgu zavarovanj za porabnika znal izbrati najboljšo ponudbo. Taki strokovnjaki so zavarovalni posredniki. Zavarovalni posredniki so po vsem svetu poznani pod nazivom broker, ki izhaja iz angleškega jezika, v Sloveniji je uradni naziv zanj zavarovalni posrednik, v tujini pa zanj najdemo tudi imena kot so makler, ki ga uporabljajo v Nemčiji in Avstriji ali courtier d'assurance, ki se uporablja v Franciji in Belgiji (Jakopanec-Levart, 2000, str. 189).

### **4.1. Opredelitev zavarovalnih posrednikov**

Zavarovalni posrednik, v praksi bolj znan pod izrazom broker je oseba, ki posreduje pri sklepanju zavarovalnih pogodb za eno ali več zavarovalnic in nastopa kot podaljšana roka zavarovanca. Zavarovalni posrednik je vmesni člen med zavarovalnico in zavarovancem in skuša vzpostaviti stik med obema subjektoma, pri tem pa dela v svojem imenu in za svoj račun. Ščititi mora predvsem interese zavarovanca in tudi nekatere interese zavarovalnice

določene z zakonom, vendar je v prvi vrsti njegova skrb za zavarovanca. Brokerja lahko opredelimo tudi kot zavarovančevega svetovalca, ki svetuje pri vseh odločitvah pomembnih za sklenitev zavarovanja in ki je za svoje napake ali napačna priporočila v zvezi z zavarovanjem in kršitve pogodb o posredovanju odgovoren zavarovancu. Zato zakon predvideva tudi obvezno zavarovanje poklicne odgovornosti posrednika napram zavarovancu za morebitne kršitve v času zavarovalnega posredovanja (Škulj, 2003, str. 34).

Zavarovalni posrednik na strani zavarovanca igra kompenzacijsko vlogo zaradi njegovega deficitarnega znanja o zavarovalništvu, saj se zavarovanec le tako lahko enakovredno kosa z zavarovalnicami. Gre za neko vrsto varstva porabnikov, kjer njihove interese ščitimo s svetovanjem. Delovanje zavarovalnega posrednika je v grobem razdeljeno na dve področji. Prvo področje se ukvarja z raziskavami trga in obvladovanjem tržnih informacij o delujočih zavarovalnicah in njihovih ponudbah ter o povpraševanju zavarovancev po zavarovalnih storitvah. Gre za tako imenovano splošno poznavanje zavarovalnega trga kot celote in za njegovo obvladovanje. Drugo področje pa se ukvarja s svetovanjem in posredovanjem pri sklepanju zavarovalne pogodbe za konkretnega zavarovanca. To pomeni, da posrednik zavarovancu svetuje o riziku managementa, oziroma o upravljanju s tveganji na osnovi analize, o oceni tveganja za posamezne zavarovalnice, posreduje potrebe po zavarovanju zavarovalnici, na trgu poišče najbolj ustrezne ponudbe za zavarovalno kritje konkretnega zavarovanca in skrbi za pridobitev zavarovalnega kritja v obliki sklenitve zavarovalne pogodbe. Mora spremljati in opozarjati na morebitne spremembe v času zavarovanja, zavarovancu mora izročiti police, preučiti njihovo vsebino in zavarovalne pogoje ter evidentirati svoje poslovanje. Glavna ideja zavarovalnega posredovanja je, da posrednik s svojim zavarovancem ustvari neko dolgotrajno gospodarsko interesno skupnost, ki temelji na skupnem sodelovanju, pri čemer zavarovalni posrednik svoji stranki nudi svetovanje o zavarovanju. Temelj takšnega sodelovanja je zaupanje zavarovanca v strokovno usposobljenost svojega posrednika, saj je zaupanje najbolj bistvena sestavina dejavnosti zavarovalnega posredovanja (Ivanjko, 2003, str. 56).

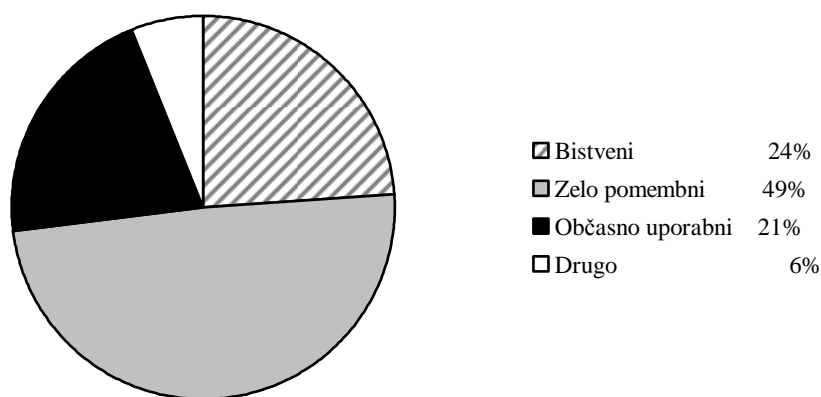
Delo zavarovalnih posrednikov spada med intelektualne storitve in je zelo zahtevno, zato ga lahko opravljajo le ustrezno usposobljeni ljudje, ki so opravili preizkus znanja za opravljanje poslova zavarovalnega posredovanja. Brokerji morajo dobro poznati zavarovalniško dejavnost, morajo imeti izkušnje s tega področja, ustrezno izobrazbo, morajo biti delavni in pošteni. So strokovnjaki na večjih področjih, zelo pomembno je, da imajo znanja iz trženja, finančna znanja, znanja iz zavarovalništva in da znajo ocenjevati in analizirati tveganja. Za zavarovanca brokerji pomenijo vir informacij, hkrati pa s svojo pogajalsko močjo lahko pri zavarovalnicah dosežejo nižje premije in s tem nižje stroške zavarovanca. So primerni predvsem za stranke, ki imajo raznolike in kompleksne zahteve po zavarovanju, kjer so prisotna številna tveganja in visoke zavarovalne vsote (Šatej, 1999, str. 8, 9). Zato so naročniki storitev zavarovalnih posrednikov predvsem velika podjetja, s kompleksnimi tveganji, ki potrebujejo pomoč strokovnjakov pri analizi tveganj in sklenitvi ustreznega zavarovalnega kritja. Za brokerje se odločajo tudi srednja in mala podjetja, predvsem zaradi

ekonomske učinkovitosti, manj pa posamezniki. Zavarovalni posredniki so močno prisotni tudi na pozavarovalnem trgu, kjer imajo opravka z zelo visokimi tveganji, vendar se bom v svoji nalogi omejil le na posrednike, ki poslujejo na zavarovalnem trgu.

Zavarovalni posredniki so se zaradi svoje pozitivne vloge na trgu zavarovanj močno uveljavili. Pozitivni vpliv imajo na obe strani, tako na zavarovance, kot tudi zavarovalnice. Za zavarovance pomenijo že prej omenjeno pomoč pri sklepanju zavarovanj, za zavarovalnice pa pomenijo učinkovit člen na tržni poti. Brokerji so se uveljavili povsod po svetu, nekje bolj, drugod malo manj. Najbolj so uveljavljeni v anglosaksonskih deželah, to je predvsem v ZDA in Veliki Britaniji, velike tržne deleže dosegajo tudi v Latinski Ameriki, nekoliko manjši, a še vedno velik pomen imajo v državah kontinentalne Evrope, manj pa so prisotni v Aziji (Lechner, Raturi, 2004, str. 14). V Sloveniji je ta vrsta posredništva zakonsko urejena šele nekaj let, kar pomeni, da se še ni mogla popolnoma razviti, vendar se povpraševanje po tovrstnih storitvah pri nas povečuje in zato je pričakovati postopno zviševanje pomena zavarovalnih posrednikov tudi pri nas.

Vloga zavarovalnih posrednikov se je v svetu v zadnjih dveh desetletjih spremenila, saj so iz navadnih tržnih posrednikov, ki so samo posredovali pri sklepanju zavarovanj med dvema strankama, prerasli v zavarovalne strokovnjake, ki svojim strankam ponujajo različne vrste storitev (Lechner, Raturi, 2004, str. 3). Brokerji tako danes ponujajo celovitejšo storitev, lahko rečemo da za zavarovanca opravijo vse obveznosti v zvezi z zavarovanjem, tako glede ocene tveganj, kot tudi glede odnosa z zavarovalnico, zavarovanci poskrbijo le za plačilo premije in podpis na zavarovalni polici ali pogodbi. Po raziskavi iz leta 2002, vse več strokovnjakov s področja tveganj in zavarovalništva vidi brokerja kot svetovalca za tveganja in ne samo kot pomočnika pri sklepanju zavarovanj, velika večina strank pa meni, da imajo brokerji na današnjem trgu zelo pomembno vlogo pri sklepanju zavarovanj (Lechner, Raturi, 2004, str. 6, 10). To je razvidno tudi iz naslednjih dveh grafov.

Slika 1: Pomembnost zavarovalnih posrednikov na današnjem zavarovalnem trgu



Vir: Reactions broker survey: Still part of the team, 2002.

Slika 2: Razumevanje vloge zavarovalnega posrednika



Vir: Reactions broker survey: Still part of the team, 2002.

## 4.2. Razlika med zavarovalnim posrednikom in zastopnikom

Zavarovalni posrednik in zavarovalni zastopnik sta dva različna pojma, ki jih večina ljudi ne loči, saj menijo, da gre za eno in isto osebo. Da gre za dva različna koncepta vedo predvsem strokovnjaki s področja zavarovalništva in pa zavarovanci, ki so že sklepali zavarovanja s pomočjo zavarovalnih posrednikov. V Sloveniji je do pojmovnega in terminološkega razlikovanja prišlo šele leta 1999 s predlogom zakona o zavarovalništvu, prej pa pojem zavarovalnega posrednika sploh ni bil opredeljen (Jakopanec-Levart, 1999, str. 91). Razlog za nerazlikovanje obeh je predvsem v njunem delu, ki je v nekaterih pogledih precej podobno, vendar pa če njuno delo pogledamo podrobneje vidimo, da je med obema kar nekaj pomembnih razlik.

Bistvena razlika med posrednikom in zastopnikom je, da prvi dela v interesu zavarovanca, drugi pa v interesu zavarovalnice. Zavarovalni posrednik je izvajalec naročila zavarovanca, je strokovni izvedenec in skrbnik zavarovanca, zato ne more istočasno biti zastopnik ali pomočnik zavarovalnice. Zavarovalni zastopnik pa je zaveznik zavarovalnice, zato je pri njegovem delu značilna trajna skrb za zavarovalnico. Zavarovalni posrednik pa z zavarovalnico ni v trajnem razmerju, ampak posredniško razmerje z njo vzpostavlja samo občasno. Zavarovalni zastopnik ne glede na to, kako sodeluje pri sklepanju zavarovalne pogodbe, vedno nastopa v imenu in za račun zavarovalnice, medtem ko posrednik vedno nastopa v svojem imenu in za svoj račun. Zastopnik ima za sklepanje, spremembo in podaljševanje zavarovanj pooblastilo zavarovalnice in je torej podaljšana roka zavarovalnice, kar pomeni, da za njegova dejanja zavarovalnica odgovarja kot za svoja lastna dejanja. Za dejanja posrednika pa zavarovalnica v nobenem primeru ne odgovarja, zato posrednik za razliko od zastopnika potrebuje zavarovanje poklicne odgovornosti (Ivanjko, Ivanjko, 2003, str. 240-243).

Posle zavarovalnega zastopanja lahko opravlja vsaka oseba, ki ima dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor ne glede na to, ali je v zavarovalnici zaposlena ali pa delo opravlja na podlagi pogodbe o zastopanju za zavarovalnico. Zastopnik je lahko zaposlen v drugi dejavnosti, posle zavarovalnega zastopanja pa lahko opravlja priložnostno na podlagi pogodbe o delu. Zavarovalni posrednik pa svojega dela ne more opravljati kot fizična oseba in mora imeti status gospodarskega subjekta, kar pomeni, da mora biti registriran kot samostojni podjetnik ali pa kot osebna ali kapitalska družba. Posrednik praviloma z zavarovalnico ne sklepa nobene zastopniške ali posredniške pogodbe, vendar je z njo v posebnem pravno obligacijskem, zakonsko in morebiti tudi pogodbeno urejenem razmerju, saj je zavarovalnica po zakonu dolžna posredniku plačati provizijo, če sprejme ponudbo za sklenitev zavarovanja z njegovim posredovanjem (Ivanjko, Ivanjko, 2003, str. 239-243).

Zastopniki svoje delo opravljajo po navodilih zavarovalnice, njihova glavna naloga je sklepanje zavarovanj za zavarovalnice s katerimi imajo sklenjene pogodbe o zastopanju. Posredniki pa so pri svojem delu neodvisni od zavarovalnic, so bolj samostojni in zato lahko za zavarovanca najdejo najugodnejše in najboljše kritje med vso ponudbo na trgu. Posredniki morajo skrbeti za interese zavarovanca, zato večino časa porabijo za svetovanje in analizo zavarovančevih tveganj, kar pa ne velja za zastopnike, saj večinoma niso usposobljeni za tovrstno delo. Ta razlika med odnosom zastopnikov in posrednikov do posamezne zavarovalnice in zavarovancev se po mnenju Ivanjka (2003, str. 248) kaže v tem, da zastopniki prodajajo zavarovanja zavarovalnic, ko pa gre za sklepanje zavarovanj preko posrednikov pa zavarovalnice kupujejo zavarovanja. Gre za to, da posrednik zavarovalnici predstavi ponudbo zavarovanca in če je ponudba ustrezna, se zavarovalnica odloči za nakup zavarovanja, če ni, pa ponudbo odkloni.

### **4.3. Zakonska določila**

Področje zavarovalnega posredovanja je zakonsko zelo natančno opredeljeno. Gre za zelo kompleksno in občutljivo dejavnost, zato morajo biti pravila poslovanja natančno določena. V Sloveniji področje zavarovalnega posredovanja prvič ureja Zakon o zavarovalništvu – ZZavar (Uradni list RS, št. 13/2000) z dne 17.2.2000, ki je osnova za poslovanje zavarovalnih posrednikov. Pomembni zakoni za poslovanje posrednikov pa so še Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o zavarovalništvu – ZZavar – B (Uradni list RS, št. 50/2004) z dne 6.5.2004, ki vnaša nekatere popravke Zakona o zavarovalništvu, Obligacijski zakonik – OZ (Uradni list RS, št. 83/2001) z dne 25.10.2001, ki opredeljuje pogodbo o posredovanju in pa Zakon o gospodarskih družbah – ZGD, ki ureja pravno organizacijski status zavarovalnega posrednika ali posredniške družbe (Ivanjko, 2003, str. 53). Po vstopu Slovenije v Evropsko unijo pa ima za pravno ureditev zavarovalnega posredovanja zelo pomembno vlogo tudi Direktiva 2002/92/ES Evropskega Parlamenta in Sveta o zavarovalnem posredovanju (UL L 331/2002).

### **4.3.1. Zakon o zavarovalništvu**

Zakon o zavarovalništvu ali ZZavar je temeljna podlaga za poslovanje zavarovalnih posrednikov. ZZavar govori o zavarovalnem posredništvu od 219. do vključno 243. člena. Zakon najprej opredeli pojem zavarovalnega posrednika in zavarovalno posredniške družbe. Po ZZavar je zavarovalni posrednik oseba, ki posreduje pri sklepanju zavarovalnih pogodb za eno ali več zavarovalnic. Posredovanje pa pomeni storitev, katere predmet je prizadevanje spraviti zavarovanca v stik z zavarovalnico, da bi se z njo pogajal za sklenitev zavarovalne pogodbe. Pod zavarovalno posredništvo pa se štejejo tudi aktivnosti, ki so povezane s pripravo na sklenitev zavarovanja ter pomoč pri izvrševanju pravic iz zavarovalne pogodbe, še posebno pri reševanju odškodninskih zahtevkov. Zavarovalno posredniška družba pa je po ZZavar pravna oseba, ki kot gospodarsko dejavnost opravlja storitve posredovanja pri sklepanju zavarovalnih pogodb. Ker posredniki delajo na strani zavarovancev je v zakonu določeno, da morajo posredniki ščititi zlasti njihove interese, hkrati pa morajo ščititi tudi nekatere interese zavarovalnice, zlasti tiste, na katere mora paziti tudi zavarovanec. Posrednik mora zavarovalnico obvestiti o vseh posebnih nevarnostih, ki so mu znane ali bi mu morale biti znane. ZZavar v nadaljevanju govori o obveznostih posrednika, prepovedih, dovoljenju za opravljanje poslov zavarovalnega posredovanja, o registru posrednikov, nadzoru, poročanju in o zavarovanju odgovornosti.

#### **4.3.1.1. Obveznosti zavarovalnega posrednika**

Po ZZavar (Zakon o zavarovalništvu, 2000) je obveznost zavarovalnega posrednika ščititi interese zavarovanca in mu svetovati o vseh okoliščinah pomembnih za odločitev o sklenitvi zavarovalne pogodbe za določeno vrsto zavarovanja in o izbiri določene zavarovalnice. Da izpolni obveznosti do zavarovanca mora posrednik po ZZavar (2000):

- za zavarovanca izdelati analizo nevarnosti in primerna načela kritja,
- za zavarovanca na podlagi dostopnih strokovnih informacij izdelati oceno o kapitalski ustreznosti zavarovalnice,
- za zavarovanca posredovati pri sklenitvi zavarovanja, ki mu glede na okoliščine nudijo največje varstvo,
- zavarovalnico obvestiti o zavarovančevi ponudbi za sklenitev zavarovalne pogodbe, zavarovancu izročiti zavarovalne pogoje in ga seznaniti s pravili za izračun premije,
- preveriti vsebino zavarovalne police,
- v času trajanja zavarovalne pogodbe nuditi pomoč zavarovancu in sicer tako pred, kot tudi po nastopu zavarovalnega primera, skrbeti mora tudi, da zavarovanec vsa pravna dejanja, ki so pomembna za ohranitev in uresničitev pravic iz zavarovalne pogodbe opravi v določenih rokih,

- stalno preverjati zavarovalne pogodbe, ki so bile sklenjene z njegovim posredovanjem in predlagati spremembe zavarovalnih pogodb z namenom doseganja večjega varstva.

#### **4.3.1.2. Pogoji za opravljanje dejavnosti zavarovalnega posredovanja**

Po ZZavar (2000) lahko posle zavarovalnega zastopanja oziroma posredovanja pri zavarovalnici, zavarovalno zastopniški družbi, zavarovalno posredniški družbi ali banki opravljajo samo fizične osebe, ki imajo dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor za opravljanje teh poslov. Agencija za zavarovalni nadzor izda omenjeno dovoljenje, če prosilec izpolnjuje določene pogoje. Prvi pogoj je, da mora oseba opraviti preizkus strokovnih znanj, potrebnih za opravljanje poslov zavarovalnega poslovanja, drugi pogoj zahteva najmanj enoletne izkušnje s področja zavarovalnih poslov, ki jih je pridobila na podlagi zaposlitve ali drugega pravnega razmerja z zavarovalnico, z zastopniško ali posredniško družbo. Tretji pogoj zahteva obvladovanje slovenskega jezika, zadnji pogoj pa je, da oseba ni bila nepogojno obsojena za kaznivo dejanje zoper premoženje ali gospodarstvo na kazen zopora več kot treh mesecev.

Agencija za zavarovalni nadzor je v skladu z ZZavar izdala Sklep o podrobnejših pogojih za pridobitev in preizkus strokovnih znanj, potrebnih za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja oziroma posredovanja (Uradni list RS, št. 6/2001), kjer določa, da je za izvedbo izobraževanja in preizkusov strokovnih znanj za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja oziroma posredovanja pristojno Slovensko zavarovalno združenje. Program usposabljanja za zavarovalnega posrednika je bil sprejet 17.5.2001 in obsega štiri vsebinske sklope. Prvi trije sklopi so zavarovalne, etične in pravne osnove, premoženjska zavarovanja in osebna zavarovanja. Ti sklopi se uporabljajo tudi pri izobraževanju zavarovalnih zastopnikov. Četrty sklop pa se uporablja le za izobraževanje zavarovalnih posrednikov in vsebuje znanja o pravnem vidiku, finančnem vidiku in pa zavarovalno tehničnem vidiku zavarovalnega posredovanja. Kandidat mora na preizkusu znanj poznati pravno ureditev zavarovalnega posredovanja, vedeti mora kdo so pogodbene stranke, na kaj je potrebno opozoriti stranko pri sklepanju zavarovanj, poznati mora svojo vlogo pri preverjanju vsebine police, poznati mora pravila za določitev in izračun zavarovalne premije, poznati mora finančno poslovanje zavarovalnic z vidika oblikovanja zavarovalno tehničnih rezervacij, finančni nadzor nad poslovanjem zavarovalnic, znati mora pojasniti kaj se šteje za zavarovalni primer pri zavarovanju pred odgovornostjo, poznati mora zavarovanja splošne, proizvajalčeve in poklicne odgovornosti, namen in faze upravljanja s poslovnimi tveganji in vire nevarnosti, ki ogrožajo premoženje in premoženjski interes zavarovanca (Bergant, 2003, str. 14, 15).

Z zavarovalnim posredovanjem se lahko ukvarja le oseba, ki ima dovoljenje za opravljanje teh poslov od Agencije in je organizirana kot podjetnik posameznik ali pa v obliki gospodarske družbe, kot to določa Zakon o gospodarskih družbah. Posrednik ne more poleg poslov zavarovalnega posredovanja opravljati še drugih vrst poslov, kot to lahko opravljajo

zavarovalni zastopniki. Izjeme so banke, ki se lahko ukvarjajo z zavarovalnim posredovanjem, če so za to dobile dovoljenje Banke Slovenije in Agencije za zavarovalni nadzor (Ivanjko, 2003a, str. 9).

#### **4.3.1.3. Register zavarovalnih posrednikov**

V Register zavarovalnih zastopnikov in posrednikov morajo biti vpisani vsi zavarovalni posredniki in posredniške družbe, saj je to pogoj za opravljanje njihovega dela. Do sprejetja ZZavar – B (Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o zavarovalništvu, 2004) je register vodilo Združenje zavarovalnih agencij, po sprejetju omenjenega zakona pa register vodi Agencija za zavarovalni nadzor. Register vsebuje podatke o zavarovalno zastopniških družbah in zavarovalno posredniških družbah, ki so na območju Slovenije in pa tudi informacije o registrih teh družb v državah članicah Evropske unije in pa o nadzornih organih v teh državah. Podatki v registrih so javni, vanj pa se vpisujejo podatki o firmi in sedežu družbe ali samostojnega podjetnika, številka in datum izdanega dovoljenja in opredelitev dejavnosti zastopanja oziroma posredovanja. V register so vpisane tudi vse podružnice tujih posredniških družb v Sloveniji, kjer so navedeni podatki o ustanovitelju in o sami podružnici. Z vpogledom v register se lahko tako vsak, ki posluje z zavarovalnim posrednikom prepriča ali ima posrednik dovoljenje za opravljanje teh poslov. Podatki v registru se morajo tekoče obnavljati, saj je potrebno dodati vse nove posrednike in umakniti tiste, ki so izgubili dovoljenja za opravljanje dejavnosti zavarovalnega posredovanja. Register pa morajo voditi tudi zavarovalno posredniške družbe in sicer za vse posrednike, ki za njih opravljajo posle zavarovalnega posredovanja. Z zakonom pa ni posebej predpisano, da morajo register zavarovalnih posrednikov s katerimi poslujejo voditi tudi zavarovalnice (Ivanjko, 2003a, str. 10).

#### **4.3.1.4. Nadzor nad zavarovalnimi posredniki**

ZZavar (2000) navaja, da nadzor nad zavarovalnimi posredniki in posredniškimi družbami opravlja Agencija za zavarovalni nadzor. Nadzor opravlja z namenom preverjanja, če posredniki spoštujejo pravila določena z zakonom in drugimi pravili. Nadzor izvaja s spremljanjem poslovanja posrednikov, zbiranjem in preverjanjem poročil in obvestil, opravljanjem pregleda poslovanja in izrekanjem ukrepov po zakonu. Agencija lahko posrednika kaznuje z denarno kaznijo ali pa z odvzemom dovoljenja. Z denarno kaznijo se kaznujejo manjše kršitve kot so neizpolnjevanje obveznosti do zavarovancev ali nepravilno poročanje Agenciji. Do odvzema dovoljenja pa pride v primeru, če je bilo dovoljenje pridobljeno z navajanjem neresničnih podatkov, če je bil posrednik obsojen na daljšo kazen, kot je z zakonom še dovoljena za pridobitev dovoljenja, če ponavljajoče krši določbe o zavarovalnih pogojih in obveščanju zavarovancev ali če posrednik huje krši dobre poslovne



običajje pri opravljanju poslov. Dovoljenje pa se lahko odvzame tudi pogojno, kar pomeni, da bo odvzeto samo, če se bo kršitev ponovila (Rutar-Vukoslav, 2003, str. 9, 10).

ZZavar – B (2004) po novem določa, da poleg Združenja zavarovalnih agencij lahko predlog za odvzem dovoljenja za opravljanje poslov zavarovalnega posredovanja dajo tudi zavarovalnica, delodajalec ali Slovensko zavarovalno združenje. Če zavarovalnica ugotovi, da posrednik svojega dela ne opravlja v skladu s standardi in dobrimi poslovnimi običaji, mora o tem obvestiti Agencijo in tudi sama ukrepati z razdrtjem pogodbe. Zavarovalnica lahko o posredniku zbira informacije preden začne z njim sodelovati in če dvomi v njegove sposobnosti lahko njegovo ponudbo tudi zavrne. Agencija za zavarovalni nadzor in Združenje zavarovalnih agencij pa morata biti obveščena tudi v primeru škode, ki jo je posrednik s svojim delom povzročil svojim komitentom in je prišlo do zavarovalnega primera na področju zavarovanja odgovornosti posrednika (Ivanjko, 2003a, str. 15).

#### **4.3.1.5. Zavarovanje odgovornosti**

Zavarovalni posrednik posluje v svojem imenu in za svoj račun in zato tudi odgovarja v primeru, ko s svojim delom povzroči premoženjsko škodo svoji stranki. Posrednik mora imeti zato sklenjeno zavarovanje poklicne odgovornosti. ZZavar – B (2004) posrednikom nalaga, da morajo imeti zavarovano poklicno odgovornost za zavarovalno vsoto, ki ne sme biti manjša od 240 milijonov tolarjev na en odškodninski zahtevek, oziroma 360 milijonov tolarjev za vse odškodninske zahtevke skupno v enem letu. Lahko pa je pogodba o zavarovanju poklicne odgovornosti sklenjena pri pravni osebi, v imenu in za račun katere posrednik nastopa. ZZavar je predvidel precej manjše zavarovalne vsote in sicer 60 milijonov za en zavarovalni primer in 120 milijonov za vse primere v enem letu, ZZavar – B pa je te vsote dvignil na omenjeno raven, predvsem zaradi uskladitve z novo evropsko direktivo o zavarovalnem posredovanju.

#### **4.3.1.6. Druga pomembna zakonska določila**

Po ZZavar (2000) mora zavarovalni posrednik zavarovancu razkriti vse pravne in ekonomske povezave s posamezno zavarovalnico, ki bi lahko vplivale na njegovo nepristranskost pri delu in na izpolnjevanje obveznosti do zavarovanca. Taka povezava je na primer posredovanje izključno za eno zavarovalnico ali pa upravičenost do posebne ali višje provizije, kot je običajna za posredovanje pri določenih vrstah zavarovanj.

V praksi je sprejeto načelo, da provizijo za sklenjeno zavarovanje posrednik prejme od zavarovalnice in ne od zavarovanca za katerega dela. Tako je tudi v ZZavar (2000) določeno, da zavarovalni posrednik nima pravice od zavarovanca zahtevati plačila, če ni v pisni pogodbi

to izrecno dogovorjeno. Če je tak dogovor sklenjen, ima posrednik pravico do provizije, ko zavarovalna pogodba pri kateri je posredoval začne veljati.

ZZavar (2000) določa, da morajo zavarovalno posredniške družbe Agenciji za zavarovalni nadzor poročati o vseh spremembah podatkov, ki se vpisujejo v sodni register, o strukturi in obsegu posredniških poslov po zavarovalnicah, ki so jih v posameznem poslovnem letu opravili za te zavarovalnice in o pravnih in ekonomskih povezavah posredniške družbe s posamezno zavarovalnico.

V ZZavar – B (2004) je urejeno tudi poslovanje naših zavarovalno posredniških družb v državah članicah Evropske unije in posredniških družb iz teh držav pri nas. Vsaka posredniška družba, ki je dobila dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor za opravljanje dejavnosti zavarovalnega posredovanja lahko posluje na območju države članice preko podružnice ali pa neposredno, če izpolnjuje pogoje določene s predpisi te države. Slovenska družba, ki namerava začeti z opravljanjem zavarovalnega posredovanja v državi članici mora o tem obvestiti Agencijo, ki mora najkasneje v enem mesecu to obvestilo posredovati nadzornemu organu v tej državi in o tem obvestiti tudi posredniško družbo. Družba lahko po preteku enega meseca po prejemu obvestila od Agencije začne poslovati v tej državi. Tuje družbe pa do dovoljenja za poslovanje v Sloveniji pridejo na podoben način, le da o tem obvestijo nadzorni organ v svoji državi, ki nato obvesti Agencijo. Nadzorni organi držav članic se morajo med seboj obveščati in izmenjevati informacije v zvezi z zavarovalnimi posredniki in posredniškimi družbami, še posebej, če ti ne poslujejo v skladu z zakoni države kjer posredujejo.

#### **4.3.2. Obligacijski zakonik**

Obligacijski zakonik ima pomembno vlogo pri pravni ureditvi zavarovalnega posredovanja, predvsem v delu kjer govori o posredniški pogodbi. Zakon (Obligacijski zakonik, 2001) pravi, da se s posredniško pogodbo posrednik zaveže, da si bo prizadeval najti in spraviti v stik z naročnikom osebo, ki se bo z njim pogajala za sklenitev določene pogodbe. Predmet posredniške pogodbe je torej iskanje osebe, s katero se bo naročnik potem sam pogajal in sam sklenil pogodbo, saj posrednik nima pooblastila za sklenitev pogodbe. Zakon ne določa, da mora biti posredniška pogodba sklenjena v posebni obliki, lahko je tudi samo ustna izjava volje, vendar je zaradi dokaznih namenov smiselno, da se vsebina pogodbe zapiše. Zakon tudi ne določa, da mora biti posrednik gospodarski subjekt, vendar ker se posredništvo opravlja zaradi pridobitne dejavnosti, se praviloma posrednik šteje za gospodarski subjekt, posredniška pogodba pa kot gospodarska pogodba. Posrednik ne opravlja pravnih dejanj, ampak predvsem zbira informacije o določen blagu ali storitvah, išče potencialne stranke za svoje naročnike, preverja njihovo boniteto in raziskuje trg. Dolžnosti posrednika po zakonu pa so naslednje (Ivanjko, 2003, str. 53, 54):

- s skrbnostjo dobrega gospodarja mora iskati priložnosti za sklenitev določene pogodbe in nanjo opozoriti svojega naročnika,
- posredovati mora pri pogajanjih in si prizadevati, da pride do sklenitve pogodbe,
- naročnika mora obvestiti o vseh za nameravani posel pomembnih okoliščinah, ki so mu znane ali bi mu morale biti znane,
- voditi mora posebno knjigo – posredniški dnevnik in vanjo vpisovati bistvene podatke o pogodbi, ki je bila sklenjena z njegovim posredovanjem, na zahtevo strank pa tudi izdati izpisek iz te knjige,
- strankam mora povrniti škodo, do katere je prišlo med posredovanjem, če je nastala po njegovi krivdi.

### **4.3.3. Evropska direktiva o zavarovalnem posredovanju**

Evropska unija je prvo Direktivo o zavarovalnih posrednikih sprejela že leta 1976, kar priča o tem, da je distribuciji zavarovanj posvečala precejšnjo pozornost. Direktiva 77/92/EGS se je omejila na urejanje lažjega čezmejnega delovanja zavarovalnih posrednikov, ni pa zavezovala držav članic, da morajo sprejeti enotne predpise za opravljanje zavarovalnega posredovanja, kar je bila njena največja pomanjkljivost. Direktiva naj bi bila začasna, saj se je dejavnosti zavarovalnega posredovanja dotikala le delno, vendar se je ohranila kar precej časa. Naslednji dokument Evropske unije na tem področju je bilo Priporočilo 92/48/EGS o zavarovalnih posrednikih iz leta 1991. Priporočilo je poudarjalo potrebo po opredelitvi ravni strokovne usposobljenosti posrednikov, s čimer bi zaščitili zavarovance, vsebovalo pa je še določila o poklicnem zavarovanju odgovornosti posrednikov, o merilu ugleda, o potrebnem kapitalu in obvezni registraciji zavarovalnih posrednikov (Dimovski, Volarič-Prijatelj, 2000, str. 212).

Enotni evropski trg zavarovalnih storitev ni zaživel tako, kot so si vsi želeli. Zavarovalni posredniki so se pri poskusih poslovanja preko nacionalnih meja znašli pred številnimi ovirami, saj je vsaka država članica pogoje za opravljanje te dejavnosti uredila po svoje. Zato je bila dne 9.12.2002 sprejeta Direktiva 2002/92/ES Evropskega Parlamenta in Sveta o zavarovalnem posredovanju, katere cilj je bilo odpraviti omenjene težave (Jakopanec-Levart, 2003, str. 227).

Direktiva (Direktiva 2002/92/ES, 2002) opredeljuje zavarovalno posredovanje kot dejavnost predstavljanja, ponujanja ali izvedbe drugih aktivnosti za pripravo ali sklepanje zavarovalnih pogodb, pomoč pri upravljanju in izvajanju teh pogodb, še posebno ob nastanku zavarovalnega primera. Pojem zavarovalnega posrednika pa Direktiva opredeli, kot fizično ali pravno osebo, ki za plačilo sprejme ali izvaja dejavnost zavarovalnega posredovanja.

Direktiva (Direktiva 2002/92/ES, 2002) določa, da se morajo vsi zavarovalni posredniki registrirati pri pristojnem organu v njihovi državi članici. Država mora poskrbeti, da vzpostavi informacijsko mesto, ki bo omogočilo hiter in enostaven dostop do podatkov iz registra, ti

podatki pa se morajo nenehno obnavljati. Pogoj za vpis v register morajo biti izpolnjeni vsi zahtevani poklicni pogoji. Pristojni organi morajo redno spremljati veljavnost registracij in morajo posrednike, ki ne izpolnjujejo pogojev izbrisati iz registra, o tem pa obvestiti tudi državo v kateri posrednik gostuje. Države morajo poskrbeti, da bodo zavarovalnice uporabljale samo storitve zavarovalnih posrednikov, ki so registrirani. Takšna registracija v eni izmed držav članic Evropske unije omogoča posrednikom, da opravljajo posle zavarovalnega posredovanja v vseh državah članicah v skladu z načeli svobodnega opravljanja storitev. Še prej pa se mora med pristojnimi oblastmi držav opraviti z Direktivo določen postopek notifikacije (Jakopanec-Levart, 2003, str. 233).

Pogoji za opravljanje poklica zavarovalnega posrednika, ki so navedeni v Direktivi (Direktiva 2002/92/ES, 2002) so ustrezno znanje in sposobnosti, posredniki morajo biti ugledne osebe, morajo imeti zavarovanje poklicne odgovornosti in morajo biti finančno sposobni. Potrebni znanj in sposobnosti Direktiva posebej ne določa in odločitev o tem prepušča vsaki državi članici posebej. Države pa morajo zagotoviti, da imajo vse osebe, ki so neposredno vključene v zavarovalno posredovanje znanje in sposobnosti, ki so potrebne za opravljanje tega posla. Drugi pogoj je, da so posredniki ugledne osebe, ki niso storile hudih kaznivih prestopkov povezanih s kaznivimi dejanji zoper lastnino in drugimi finančnimi dejavnostmi. Država mora zavarovalnicam dovoliti, da preverijo dobro ime zavarovalnih posrednikov. Naslednji pogoj je sklenjeno poklicno odškodninsko zavarovanje posrednikov na celotnem ozemlju Evropske unije. Zavarovanje je potrebno zaradi poklicne malomarnosti, sklenjeno pa mora biti v višini najmanj milijon EUR za vsak zahtevek ali skupno 1,5 milijona EUR letno za vse zahtevke. Posredniku zavarovanja ni potrebno skleniti, če zanj odgovarja podjetje v čigar imenu posluje. Pod zadnjim pogojem, to je finančno sposobnostjo, se razume sposobnost posrednikov, da prenesejo premijo na zavarovalnico ali sposobnost zavarovancu prenesti odškodnino ali vrnjeno premijo. Države članice morajo izvesti vse potrebne ukrepe za zaščito strank. Ti ukrepi so lahko zahteva po oblikovanju jamstvenega sklada, zahteva po kateri morajo vsi posredniki imeti stalno finančno zmogljivost v višini 4 odstotkov letne vsote prejetih premij, pri čemer je minimum 15.000 EUR, lahko se denarna sredstva strank prenašajo preko ločenih računov ali pa se denarna sredstva štejejo za plačilo šele, ko stranka dejansko prejme denar.

Direktiva (Direktiva 2002/92/ES, 2002) določa, da morajo države članice poskrbeti za ustrezne sankcije, če dejavnost zavarovalnega posredovanja opravlja oseba, ki ni vpisana v registru zavarovalnih posrednikov in če posrednik ne posluje v skladu z nacionalnimi določbami. Prav tako morajo sankcionirati tudi zavarovalnice, ki uporabljajo storitve zavarovalnega posredovanja od oseb, ki niso registrirane. Države morajo zagotoviti tudi postopke, ki vsem oškodovanim stranem omogočajo vložitev pritožb proti posrednikom, na vse pritožbe pa je potrebno odgovoriti. Zelo pomembno je, da pristojni organi posameznih držav članic med seboj sodelujejo, saj se le tako lahko zagotovi uporaba te Direktive. Ti organi si morajo izmenjevati podatke o posrednikih, še posebno, če so jim bile izrečene sankcije ali pa če so bili izbrisani iz registra posrednikov.

Zelo podrobno so v Direktivi (Direktiva 2002/92/ES, 2002) opredeljeni tudi podatki, ki jih mora posrednik posredovati svoji stranki pred sklenitvijo prve zavarovalne pogodbe in po potrebi tudi ob spremembi ali podaljšanju te pogodbe. Posrednik mora stranki posredovati svoje osebne podatke in naslov, podatke o registru v katerega je vpisan in kako je njegovo registracijo mogoče preveriti, ali ima posrednik več kot 10 odstotkov glasovalnih pravic ali kapitala v določeni zavarovalnici in ali ima ta zavarovalnica več kot 10 odstotkov glasovalnih pravic ali kapitala v podjetju posrednika in še, če ima pogodbeno obveznost za zavarovalno posredovanje izključno z eno ali več zavarovalnicami. Če stranka zahteva, ji mora imena teh zavarovalnic tudi posredovati. Posrednik mora stranko obvestiti tudi o tem, ali opravlja svetovanje na podlagi poštene analize in če, je dolžan to svetovanje utemeljiti z analizo dovolj velikega števila zavarovalnih pogodb na trgu. S to analizo lahko da priporočilo katera zavarovalna pogodba bi bila najboljša za zadovoljitev strankinih potreb. Posrednik mora pred sklenitvijo zavarovalne pogodbe opredeliti kakšne so zahteve in potrebe stranke, opredeliti pa mora tudi razloge za kakršenkoli nasvet, ki ga je posredoval stranki glede zavarovanja. Direktiva pa državam dovoljuje, da te določbe o posredovanju podatkov lahko tudi zaostrijo, če so takšne določbe skladne s pravom Evropske unije.

Z vstopom Slovenije v Evropsko unijo, se pri nas še vedno uporablja slovensko pravo, ki pa mora biti usklajeno z direktivami, uredbami in drugimi predpisi Evropske unije. Praviloma so doslej sprejeti slovenski zakoni urejeni z evropskim pravom, zato na tem področju ne bi smelo prihajati do težav. Če pa slučajno nastopi kolizija med slovenskim in evropskim pravom, pa se uporabi primarno pravo Evropske unije (Ivanjko, Ivanjko, 2004, str. 5).

## **4.4. Poslovanje zavarovalnih posrednikov**

### **4.4.1. Storitve zavarovalnih posrednikov**

Zavarovalni posredniki svojim strankam ne nudijo le posredovanja pri sklenitvi zavarovanja, ampak nudijo celovitejšo storitev. Zavarovalni posredniki so strokovnjaki na večih področjih, tako da strankam lahko ponudijo izdelavo analize njihovih tveganj, upravljanje s temi tveganji ali risk management, sestavo ustreznega kritja za tveganja, raziskave zavarovalnega trga, iskanje in izbiro najboljše ponudbe za zavarovanje na trgu, preučevanje kapitalskega stanja zavarovalnic, pogajanja z zavarovalnico za čim bolj ugodno premijo in plačilne pogoje, izračunavanje premij, pomoč pri sami sklenitvi zavarovanja, pregledovanje in preučevanje zavarovalnih polic in zavarovalnih pogojev, podaljševanje zavarovanj in preučevanje možnih sprememb za večje kritje, posredovanje ob zavarovalnem primeru in opravljanje obveznosti, ki iz tega sledijo, opozarjanje obeh strani na morebitne spremembe, ki bi lahko pomembno vplivale na zavarovanje, opozarjanje strank na pravočasno izpolnjevanje obveznosti iz pogodbe do zavarovalnice, nadzorovanje dela zavarovalnic v smislu uresničevanja obveznosti do strank in skrb za finančne tokove med strankami in zavarovalnico. Predvsem v tujini pa so zavarovalni posredniki v zadnjem času ponudbo svojih storitev še razširili. Svoja znanja

uporabljajo za svetovanje podjetjem o združitvah in prevzemih, o ravnanju s sredstvi podjetja, svetujejo vodstvu in podobno. Te dodatne storitve podjetja plačujejo sama, za njih pa so na današnjem trgu vse bolj pomembne. Tako se je vloga zavarovalnega posrednika iz prvotne dejavnosti posredovanja pri sklepanju zavarovanj razvila v ponudnika različnih svetovalnih storitev (Lechner, Raturi, 2004, str. 8).

#### 4.4.2. Potek dela

Delo zavarovalnih posrednikov je zahtevno in odgovorno, zato se ga je potrebno lotiti natančno in po korakih. Prvi korak je seveda vzpostavitev stika s stranko, nato pa sledi sodelovanje z zavarovancem in zavarovalnico vse do preteka zavarovalne police. Večina posrednikov ima s svojimi strankami dolgoročneje odnose, zato se sodelovanje praktično ne konča in po preteku police zavarovanje podaljšajo ali sklenejo novo zavarovanje. Ti koraki se potem ponavljajo, dokler ne pride do prekinitve sodelovanja, sledijo pa si takole:

1. vzpostavitev stika med stranko in zavarovalnim posrednikom,
2. stranka predstavi svoje želje glede kritja nevarnosti,
3. posrednik preuči strankine želje in izdela analizo tveganj,
4. posrednik sestavi primerno kritje nevarnosti,
5. iskanje primernih ponudb na trgu zavarovanj,
6. predstavitev najbolj primerne ponudbe stranki,
7. pogajanja z zavarovalnico o višini premije,
8. pregledovanje zavarovalne police in pogojev,
9. posredovanje pri sklenitvi zavarovalne pogodbe med stranko in zavarovalnico,
10. pomoč stranki v času trajanja zavarovanja,
11. pomoč pri reševanju morebitnega škodnega primera,
12. morebitno podaljšanje zavarovanja, pri čemer se koraki ponovijo, saj je pomembno, da se upoštevajo vse spremembe, ki so nastale pri zavarovalnih pogojih in vse spremembe v zvezi s tveganji, ki so bila krita z zavarovanjem.

Slika 3: Veriga vrednosti zavarovalnega posrednika

Vir: Swiss Re Economic research & consulting, 2004, str. 6.

Zgornja slika predstavlja verigo vrednosti, ki jo zavarovalni posrednik predstavlja za stranko. Gre za potek dela tipičnega zavarovalnega posrednika, vendar je na koncu dodana še storitev

upravljanja s tveganji ali risk management. Upravljanje s tveganji s katerimi se sooča zavarovanec je zelo pomembno, saj nam lahko da veliko povratnih informacij, ki jih nato uporabimo pri novi analizi tveganj, kar nam omogoča še boljše zavarovalno kritje v prihodnosti (Lechner, Raturi, 2004, str. 5).

#### **4.4.3. Zavarovalno posredniška družba**

Zavarovalni posredniki največkrat poslujejo v okviru posredniške družbe. Njihova glavna dejavnost je opravljanje storitev zavarovalnega posredovanja. Poleg teh poslov pa je dovoljeno posredniški družbi opravljati še izvajanje ukrepov za preprečevanje in odpravljanje nevarnosti, ki ogrožajo zavarovano premoženje in osebe, prodajo v zavarovalnih primerih poškodovanih predmetov, lahko opravljajo storitve kreditnega poslovanja, posredovanja kuponov vzajemnih skladov ali drugih podobnih finančnih proizvodov, lahko ocenjujejo stopnjo izpostavljenosti zavarovalnega objekta, ocenjujejo škodo in opravljajo druge intelektualne in tehnične storitve v zvezi z zavarovalnimi posli (Jakopanec-Levart, 2003a, str. 6). Zavarovalno posredniške družbe so v Sloveniji združene v Združenju zavarovalnih agencij, ki je organizirano kot gospodarsko interesno združenje. Članstvo v tem združenju ni obvezno, saj zakon tega ne določa, te družbe pa morajo biti obvezno vpisane v register zavarovalnih zastopnikov in posrednikov.

### **4.5. Odnosi**

Odnosi med udeleženci v procesu so pri zavarovalnih storitvah zaradi njihove narave zelo pomembni. Značilnost zavarovalnega posredovanja je, da je posrednik pri opravljanju svojega dela v dvojnem pravnem razmerju, saj ima dolžnosti do zavarovanca, prav tako pa tudi do zavarovalnice. Posrednik mora ščititi interese zavarovanca, vendar pa hkrati ne sme poslovati v škodo zavarovalnice (Jakopanec-Levart, 2000, str. 197). Če želi biti posrednik pri svojem delu uspešen mora biti v dobrih odnosih z obema stranema, zato mora poslovati korektno in v skladu s kodeksom dobrih poslovnih običajev. Medsebojni odnos med zavarovancem in zavarovalnico pa ni tako izrazit, saj večino obveznosti za zavarovanca opravi posrednik.

#### **4.5.1. Odnos med posrednikom in zavarovancem**

Cilj vsakega zavarovalnega posrednika je dolgoročno uspešno sodelovanje s stranko. Temelj takega sodelovanja je odnos, ki temelji na zaupanju. Zaupanje je najbolj pomembna in občutljiva sestavina zavarovalnega posredovanja kot dejavnosti. Do zaupanja strank posrednik pride s transparentnim poslovanjem in komunikacijo. Če stranka vidi, da posrednika zanimajo predvsem njene koristi in da ji svetuje v njenem interesu, mu bo lahko zaupala. Zaupanja vredni posredniki morajo biti predvsem strokovni, dobronamerni in

vztrajni, saj so zavarovalna razmerja večinoma dolgotrajnejša. Zaslužno zaupanje pa se lahko kaj hitro izgubi, če stranka posumi, da posrednik dela ne opravlja strokovno, če s stranko nima odkritega dialoga ali pa, da ga pri delu vodi predvsem višina provizije (Ivanjko, 2003a, str. 23).

Odnos med posrednikom in zavarovancem se oblikuje na podlagi svetovanja in zaščite interesov zavarovanca, cilj tega sodelovanja pa je sklenitev zavarovanja. Posrednik in stranka skleneta pogodbo o zavarovalnem posredovanju in tako se med njima oblikuje pravno razmerje. Za to pogodbo je značilno trajno razmerje, ki se ne konča s sklenitvijo zavarovanja, temveč je posrednik dolžan zavarovancu svetovati o vseh vprašanih zavarovanja njegovega premoženja ali oseb, bistveno pa je, da posrednik analizira potrebe po zavarovanju pri svojem komitentu. Pomemben del pogodbe o posredovanju je pooblastilo zavarovanca posredniku, da ga lahko zastopa v razmerju do zavarovalnice, da je posrednik pooblaščen izjaviti voljo zavarovanca z vsemi pravnimi učinki za zavarovanca in pa, da je v soglasju z zavarovancem pooblaščen tudi spremeniti ali razdreti zavarovalno pogodbo. Posredniška pogodba vsebuje določbo o odgovornosti posrednika za škodo, ki jo povzroči zavarovancu, vsebuje določbo, da zavarovalnica glede zavarovanja v celoti sodeluje izključno s posrednikom, vsebuje pa tudi določbo o plačilu zavarovalnemu posredniku, ki pravi, da se njegova provizija opredeli kot sestavni del zavarovalne premije, to provizijo pa posredniku plača zavarovalnica. Pogodba o posredovanju se praviloma sklepa za obdobje enega leta, vendar se molče podaljšuje, če nobena od strank pogodbe ne odpove, za kar pa je predviden trimesečni odpovedni rok (Ivanjko, 2003a, str. 11, 12).

#### **4.5.2. Odnos med posrednikom in zavarovalnico**

Prav tako kot z zavarovanci skušajo posredniki imeti dobre odnose tudi z zavarovalnicami. Njihovi odnosi so bolj poslovni in ne temeljijo toliko na zaupanju. Med posrednikom in zavarovalnico se ne sklepa pogodba o posredovanju, lahko pa se s posebno pogodbo o sodelovanju dogovorita o tarifi plačila za posredovanje. V tujini je v navadi, da zavarovalnica posredniku izroči izjavo, v kateri mu obljubi provizijo v skladu s tarifo, ki jo ima zavarovalnica za plačilo posrednikom. Iz izjave naj bi bilo razvidno tudi, da ima posrednik dovoljenje za opravljanje zavarovalnih storitev, kakšna je tehnika plačila premije in pod katerim imenom in kako bodo vodene pogodbe. To izjavo podpišeta zavarovalnica in posrednik, še prej pa mora posrednik zavarovalnici posredovati podatke o svoji statusno organizacijski obliki, o svojem delovanju, zaposlenih, izobrazbi in pridobljenem dovoljenju za posredovanje (Ivanjko, 2003, str. 59).

Med posrednikom in zavarovalnico se oblikuje obligacijsko razmerje, ki temelji na enostranski izjavi volje zavarovalnice, da je pripravljena sprejeti ponudbo zavarovanca za katerega dela posrednik, posredniku pa je za to pripravljena plačati provizijo. Zavarovalnica posredniku določi pogoje pod katerimi bo od njega sprejemala ponudbe za sklenitev



zavarovanja. Tistim posrednikom, katerim zavarovalnica zaupa, pa že v naprej da izjavo volje, s katero izjavlja, da bo sprejela vsako ponudbo zavarovanca, če bo ta v skladu z določenimi pogoji, pod katerimi zavarovalnica sklepa zavarovalne posle. V sodobnih oblikah zavarovalnega posredovanja imajo posredniki enostranske izjave volje večih zavarovalnic in od njih dobijo že v naprej podpisane police, izmed katerih potem posrednik izbira glede na okoliščine posameznega primera ali pa na željo posameznega zavarovanca. Seveda pa morajo posredniki o takšni izjavi in v naprej podpisanih policah obvestiti svojega komitenta (Ivanjko, Ivanjko, 2003, str. 243-246).

### **4.5.3. Kodeks dobrih poslovnih običajev**

Za zavarovalne posrednike je nujno, da poslujejo v skladu z dobrimi poslovnimi običaji, saj si le tako lahko s svojimi strankami in zavarovalnicami zagotovijo korektne in poslovno uspešne odnose. Zato je Združenje zavarovalnih agencij z namenom razvoja dejavnosti zavarovalnega zastopanja in posredovanja ter kvalitetnega dela zastopnikov in posrednikov, ki temelji na strokovnih in lojalnih temeljih in z namenom celovite zaščite zavarovalniške dejavnosti, leta 2001 sprejela Kodeks dobrih poslovnih običajev pri opravljanju poslov zavarovalnega zastopanja oziroma poslovanja (Zavec, 2003, str. 23). Temeljni poudarki tega kodeksa pa so naslednji (Zavec, 2003, str. 28-32):

- kodeks vsebuje pravila ravnanja pri opravljanju poslov zavarovalnega posredovanja,
- dobri poslovni običaji so ravnanja izvajalcev pri opravljanju poslov zavarovalnega posredovanja, ki so v skladu z načeli vestnosti in poštenosti, pravili stroke in načeli poslovne morale,
- v nasprotju z dobrimi poslovnimi običaji so posredovanje brez potrebnega dovoljenja, posredovanje neresničnih podatkov in njihova uporaba, zamolčanje bistvenih določb zavarovalnih pogojev, omalovaževanje drugih izvajalcev zavarovalnih storitev, opravljanje dejanj nelojalne konkurence, neresnično, nepopolno in nestrokovno posredovanje vsebine zavarovalnega razmerja, pomoč zavarovancem pri prikrivanju resničnih podatkov, dejanja usmerjena v prekinitev obstoječega zavarovanja, izkoriščanje neznanja zavarovancev pri ponujanju zavarovalnih programov in čezmerna pretiravanja pri ponujanju storitev,
- posredniki so dolžni varovati interese zavarovancev v skladu z zakoni, zavarovalnimi pogoji in dobrimi poslovnimi običaji,
- podatki pridobljeni pri opravljanju dela so zaupni,
- posrednik je dolžan opraviti naročila zavarovanca v skladu s pravili,
- poleg spoštovanja pravne varnosti, si mora posrednik prizadevati spoštovati tudi moralno varnost oseb s katerimi prihaja v stik pri opravljanju svojih storitev,
- posrednikova dolžnost je, da se redno strokovno izpopolnjuje,

- posrednik se mora izogibati dejavnostim, ki bi mu onemogočale pošteno opravljanje storitev ali bi ga lahko spravile na slab glas, izogibati pa se mora tudi nasprotju interesov,
- pri Združenju zavarovalnih agencij je organizirano Častno sodišče za izrekanje ukrepov zaradi kršitve določil tega kodeksa,
- na Častno sodišče se lahko obrne vsak, ki meni, da je izvajalec pri opravljanju svojega dela kršil določila kodeksa,
- kršitelju se izreče ukrep, ki je lahko le opomin, lahko pa tudi predlog za odvzem dovoljenja za opravljanje poslov zavarovalnega posredovanja.

#### **4.6. Prednosti in slabosti**

Prednosti zavarovalnih posrednikov (Dimovski, Volarič-Prijatelj, 2000; Lechner, Raturi, 2004) napram drugim oblikam trženja zavarovanj so predvsem osebni stik, ki ga posredniki navežejo s svojimi strankami, strankam nudijo popolno storitev, ki je brezplačna, posredniki prevzamejo skrb za celoten proces pridobitve zavarovanja, kar je za zavarovanca zelo udobno, zavarovalni posredniki so strokovnjaki, ki zelo dobro poznajo razmere na trgu, poznajo delo zavarovalnic, svoje delo opravljajo zelo natančno in kakovostno, še posebno so primerni za podjetja z velikimi in kompleksnimi tveganji, kjer je upravljanje s tveganji zelo pomembno, izenačujejo pogajalsko moč med zavarovalnico in zavarovancem, zato lahko za stranke dosežajo nižje zavarovalne premije, strankam nudijo več informacij kot druge tržne poti, ponudijo jim več možnosti za izbiro pravega zavarovanja, skrbijo za finančne tokove med obema stranema, s svojo prisotnostjo zagotovijo večjo verjetnost, da stranka izbere pravo zavarovalno kritje, zavarovalnici znižajo stroške iskanja strank, strankam pa stroške iskanja prave zavarovalnice in jim prihranijo dragocen čas, pri svojem delu so neodvisni od zavarovalnic, zato strankam lahko ponudijo res najboljše zavarovanje na trgu, z zavarovanci skušajo razvijati dolgoročne odnose, posredniki vedo kaj je za njihove stranke najboljše, najpomembnejša prednost pa je to, da ščitijo strankine interese.

Slabosti zavarovalnega posredništva pa so predvsem visoki stroški, saj ta panoga potrebuje visoko intenzivnost človeškega kapitala, posredniki morajo biti izobražene osebe, kar pomeni dolgotrajno šolanje, morajo imeti izkušnje iz zavarovalništva, gre za zelo zahtevno in odgovorno delo, za posamezne stranke si je potrebno vzeti precej časa, zavarovalno posredništvo je zakonsko zelo omejena in regulirana panoga, delo posrednikov temelji na zaupanju strank, katerega si je zelo težko pridobiti, predvsem v Sloveniji njihovo delo še ni dovolj poznano in uveljavljeno, zato se porabniki odločajo za uporabo drugih tržnih poti.

## **5. Zavarovalno posredništvo v tujini in Sloveniji**

### **5.1. Zavarovalno posredništvo v tujini**

V svetu je prisotnost zavarovalnega posredništva na posameznih trgih različna. V grobem lahko svetovne trge glede na intenzivnost zavarovalnega posredništva razdelimo na dva dela in sicer na anglosaksonski in na kontinentalno evropski sistem. Anglosaksonski sistem je značilen predvsem za države Severne Amerike in Veliko Britanijo, medtem ko je kontinentalno evropski ali nemški, kot ga imenujejo mnogi, značilen za evropske države. Tudi za Slovenijo je značilen evropski sistem, za katerega je značilno, da posredniki ne igrajo tako pomembne vloge na trgu kot na anglosaksonskem področju. V anglosaksonskih deželah je delež prodaje zavarovanj preko zavarovalnih posrednikov precej visok, običajno čez 50 odstotkov, v kontinentalno evropskih deželah pa je delež prodanih zavarovanj preko posrednikov nižji, vendar še vedno pomemben, saj znaša okoli 20 odstotkov (Lechner, Raturi, 2004, str. 32). V anglosaksonskih deželah so deleži prodaje zavarovanj preko posrednikov napram evropskim višji predvsem zaradi dejstva, da v celinskem delu Evrope posredniki sklepajo zavarovanja večinoma za podjetja, medtem, ko imajo posredniki v anglosaksonskih deželah pomembno vlogo tudi pri trženju zavarovanj fizičnim osebam. Pomembno pa je tudi dejstvo, da na anglosaksonskih trgih posredniki poleg premoženjskih, v manjši meri tržijo tudi življenjska zavarovanja, medtem ko v Evropi tržijo večinoma samo premoženjska zavarovanja.

Dejavnost zavarovalnega posredovanja je prisotna skoraj na vseh trgih razvitejših držav. Nekje je posredovanje v polnem razmahu, drugje pa se šele razvija in uveljavlja. Zavarovalno posredovanje je najbolj razvito v Severni in Južni Ameriki, v zahodni Evropi, nekoliko manj pa v vzhodni Evropi in Aziji. Najpomembnejša trga za zavarovalne posrednike sta ZDA in Velika Britanija, v zadnjem desetletju pa so se na tretje mesto po pomembnosti prebili Bermudi, ki večino posla opravijo za ameriški trg (Lechner, Raturi, 2004, str. 14). Deleži prodaje zavarovanj z zavarovalnimi posredniki so po posameznih državah različni. Posredniki skoraj na vseh trgih dosegajo višje deleže pri prodaji premoženjskih zavarovanj in nižje pri prodaji življenjskih zavarovanj, kjer imajo pomembnejšo vlogo neposredne tržne poti in trženje zavarovanj preko bank. Deleži prodaje premoženjskih zavarovanj, ki jih dosegajo zavarovalni posredniki po posameznih državah so razvidni iz naslednjih dveh tabel.

Tabela 1: Delež prodaje premoženjskih zavarovanj z zavarovalnimi posredniki na anglosaksonskih trgih

<b>Država</b>	<b>Delež</b>
Velika Britanija - domači trg - mednarodni trg (London market)	56 % > 95 %
Irska	68 %
ZDA	52 %
Kanada	75 %
Južna Afrika	70 %
Avstralija	48 %
Nova Zelandija	50 %

Vir: Lechner, Raturi, 2004, str. 32.

Tabela 2: Delež prodaje premoženjskih zavarovanj z zavarovalnimi posredniki na kontinentalno evropskih trgih

<b>Država</b>	<b>Delež</b>	<b>Država</b>	<b>Delež</b>
Nemčija	10 %	Rusija	< 5 %
Francija	18 %	Švedska	20-25 %
Italija	30 %	Danska	10 %
Španija	22 %	Norveška	18 %
Nizozemska	70 %	Portugalska	16 %
Švica	15 %	Poljska	10 %
Belgija	65 %	Finska	9 %
Avstrija	27 %	Luksemburg	15 %

Vir: Lechner, Raturi, 2004, str. 32.

Iz zgornjih tabel je lepo razvidna razlika med vlogo zavarovalnih posrednikov na anglosaksonskih trgih v primerjavi z evropskimi trgi. Na evropskih trgih je z izjemo Nizozemske in Belgije njihov delež pod 30 odstotki, medtem ko dosegajo na anglosaksonskih trgih precej višje deleže. Poleg držav katerih deleži so razvidni iz tabel je potrebno omeniti še države Latinske Amerike, kjer so posredniki tudi močno prisotni, saj v Braziliji dosegajo 70 odstotni delež pri prodaji premoženjskih zavarovanj, v Mehiki 50 odstoten, v Venezueli 30 in v Kolumbiji 20 odstoten delež. V azijskih državah pa imajo posredniki vidnejšo vlogo v Tajvanu, kjer imajo 12 odstotni delež, Indonezija ima 20 odstotni, Tajska 25 do 30 odstotni in Malezija 30 odstotni delež. Zanimivo pa je dejstvo, da na trgih, kot so Japonska, Kitajska,

Indija in Južna Koreja zavarovalnih posrednikov praktično ne poznajo (Lechner, Raturi, 2004, str. 33, 34). Vendar pa se pomembnosti teh trgov zaradi njihove hitre rasti zavedajo veliki mednarodni zavarovalni posredniki, ki počasi vstopajo na te trge (Fung, 2004, str. 15).

### **5.1.1. Evropski trg**

Na evropskem trgu so zavarovalni posredniki zelo pomembni, vendar njihova vloga ni pretežno v sodelovanju pri prodaji zavarovalnih storitev, ampak so pomembni na področju svetovanja in nudenja pomoči zavarovancem pri sklepanju zavarovanj in pri reševanju zavarovalnih primerov. Še posebej poudarjena pa je njihova naloga, da analizirajo strankine potrebe po kritju tveganj, kar omogoča izbiro pravega zavarovanja. Predvideva se, da bo vloga zavarovalnih posrednikov na trgu Evropske unije v prihodnosti še pomembnejša zaradi zaostritve konkurenčne ponudbe številnih zavarovalnic in zaradi kompleksnosti poslovanja na celotnem območju Evropske unije. Predvideva se tudi, da bodo zavarovalni posredniki nosilci tudi drugih dejavnosti v povezavi s finančnimi storitvami, saj se posredovanje pri zavarovalnih storitvah obravnava v kontekstu celotnega ponujanja finančnih storitev na področju Evropske unije (Ivanjko, 2003, str. 46).

V Evropi se z izjemo Velike Britanije, Irske, Belgije in Nizozemske deleži prodaje zavarovanj gibljejo okoli dvajset odstotkov, kar je razvidno tudi iz zgornjih dveh grafov. Razlog za ne tako veliko vlogo posrednikov v ostalih evropskih državah ima tradicionalna navezanost na zavarovalne zastopnike, ki imajo na teh trgih najpomembnejšo vlogo pri trženju zavarovanj. Tipičen tak trg je prav gotovo Nemčija, kjer je prodaja prek zastopnikov precej višja od tiste, ki jo dosegajo posredniki. Opozoriti pa je potrebno, da je v teh državah situacija popolnoma obratna, ko gre za zavarovanje tveganj v velikih podjetjih in zavarovanje industrijskih tveganj, kjer so posredniki nepogrešljivi in dosegajo občutno višje deleže, ki znašajo tudi do 75 odstotkov (Lechner, Raturi, 2004, str. 32). Kot sem omenil že prej, je glavni razlog za višje deleže posrednikov v anglosaksonskih deželah napram evropskim predvsem to, da v Evropi posredniki sklepajo zavarovanja večinoma za podjetja in imajo manjšo vlogo pri trženju zavarovanj fizičnim osebam.

### **5.1.2. Poslovanje zavarovalnih posrednikov**

V svetu so se razvili trije glavni modeli zavarovalnega posredovanja in sicer globalno posredovanje, masovno posredovanje in specializirano regionalno posredovanje. V tujini te vrste posrednikov imenujejo global, wholesale in regional or niche brokers. Globalni posredniki so organizirani v treh enotah od katerih vsaka opravlja svoje delo. Prva enota je prodaja, ki sodeluje s strankami in analizira njihova tveganja ter sestavi ustrezno zavarovalno kritje. To predajo drugi enoti, ki mora na trgu najti ustrezno zavarovanje in se z zavarovalnico pogajati za sklenitev tega zavarovanja. Tretja enota pa je zadolžena za servisiranje strank v

času trajanja zavarovanja. Posredniki, ki se ukvarjajo s masovnim posredovanjem so strokovnjaki na področju iskanja zahtevanih zavarovanj na globalnem trgu, zato z njimi sodelujejo tudi druge vrste posrednikov. Specializirani regionalni posredniki pa so manjše posredniške družbe, ki so specializirane v specifične vrste zavarovanj in pogosto sodelujejo z masovnimi posredniki, ki jim pomagajo najti ustrezno zavarovanje na trgu (Lechner, Raturi, 2004, str. 12).

V svetu je na področju poslovanja posredniških družb v zadnjem desetletju prišlo do velikih sprememb. S prevzemi in združitvami so se oblikovala podjetja, ki obvladujejo večino zavarovalno posredniškega trga. Štiri posredniške družbe so v letu 2002 dosegle 75 odstotkov celotnega svetovnega dohodka na zavarovalno posredniškem trgu. Največja družba Marsh & McLennan je v letu 2002 ustvarila več kot 8 milijard USD dohodka, kar je 31 odstotkov svetovnega dohodka. Druga največja družba je Aon, ki je ustvarila 23 odstotkov dohodka, omeniti pa je potrebno še družbo Willis Group s 7 odstotki in Arthur J. Gallagher s 4 odstotki svetovnega dohodka. V zadnjih desetih letih so se dohodki desetih največjih posredniških družb podvojili, kar priča o rasti te dejavnosti v svetu. Kar devet od teh desetih posredniških družb ima sedež v ZDA in Veliki Britaniji, svoje podružnice pa imajo v številnih državah sveta (Lechner, Raturi, 2004, str. 21-23). Pomemben trend, ki ga je zaznati pri poslovanju posredniških družb v svetu, pa je tudi širjenje ponudbe storitev, ki jih ta podjetja nudijo svojim strankam in ki predstavljajo vse večji del njihovega poslovanja.

V zadnjem času je ugled zavarovalnih posrednikov, predvsem v ZDA nekoliko upadel, kar je posledica nepoštenega poslovanja posrednikov. Posredniki so od zavarovalnic prejeli denar z namenom, da bi jim pripeljali čim več strank, kar pa je v nasprotju z njihovo neodvisnostjo. V Evropi takšnih primerov zaenkrat še ni bilo, vendar strokovnjaki menijo, da bi bilo potrebno zaradi ohranitve ugleda zavarovalništva jasneje definirati vlogo zavarovalnih posrednikov in zagotoviti večjo preglednost pri izplačevanju provizij (Veysey, Miller, 2004, str. 21).

## **5.2. Zavarovalno posredništvo v Sloveniji**

V Sloveniji se je zavarovalno posredništvo razvijalo počasneje kot v tujini, začetniki te dejavnosti pa so bila tuja posredniška podjetja, ki so poslovala pri nas. Tako naj bi se zavarovalno posredništvo pri nas začelo že leta 1992, ko je posredniška družba Greco z Dunaja posredno iz tujine urejala zavarovalne posle za Tobačno iz Ljubljane. Ker je obseg njihovega dela v Sloveniji narasel, so se leta 1995 odločili, da pri nas odprejo predstavništvo. Na začetku so naleteli na slab odziv slovenskih zavarovalnic, ki takšnih storitev še niso poznale in zato z njimi niso hotele sodelovati. Naslednji tuji posrednik pri nas je bilo leta 1997 podjetje Jauch & Hubener, danes del družbe Aon, ki se je prav tako srečevalo s podobnimi težavami, saj so mnogi menili, da zavarovalno posredništvo pri nas ni potrebno.

Leta 2001 pa je v Sloveniji podružnico odprl tudi Marsh, ki je največja zavarovalno posredniška družba na svetu (Marcon, Svetič, 2001, str. 40).

Že pred sprejetjem Zakona o zavarovalništvu, ki prvič opredeljuje in ureja poslovanje zavarovalnih posrednikov pri nas, se je v Sloveniji s trženjem zavarovanj ukvarjalo več kot 3000 ljudi, medtem ko naj bi bilo zavarovalnih zastopnikov le 1700 (Pavliha, 1999, str. 20). To pomeni, da so se s trženjem zavarovanj ukvarjale tudi druge osebe, med drugimi tudi zavarovalni posredniki, ki so poslovali brez zakonske podlage. Zaradi nejasne vloge zavarovalnih posrednikov in zakonske neurejenosti tega področja so se zavarovalnice redko odločale za sodelovanje s posredniki, zato se v preteklosti zavarovalno posredništvo v Sloveniji ni moglo razviti v širšem obsegu. Ob prihodu zavarovalnih posrednikov na trg so zavarovalnice zavarovancem ponujale zavarovanja po nižji premiji, če se niso odločila za sodelovanje s posredniki in so sklenila zavarovanje neposredno pri zavarovalnici (Ivanjko, 2000, str. 11). Do danes se je odnos zavarovalnic do posrednikov pri nas sicer izboljšal, vendar pa je še daleč od partnerskega odnosa, ki ga poznajo v tujini (Šubic, 2005, str. 20).

S sprejetjem Zakona o zavarovalništvu v letu 2000 in pravno ureditvijo zavarovalnega posredovanja pa se število posrednikov in delež zavarovanj sklenjenih z njihovim posredovanjem iz leta v leto povečuje. Po podatkih Statističnega zavarovalniškega biltena 2004 (2004, str. 15) so zavarovalni posredniki v letu 2003 zbrali 19,1 odstotka vse premije. Delež temelji na osnovi podatkov sedmih zavarovalnic, kar predstavlja 41,2 odstotka vse bruto obračunane premije v letu 2003.

V Register zavarovalno posredniških družb se je v letu 2001 vpisalo pet podjetij, ki se ukvarjajo z zavarovalnim posredovanjem in ena podružnica posredniške družbe iz države članice Evropske unije. V letu 2002 se je registriralo še dodatnih devet posredniških družb in v letu 2003 še šest. Po besedah Kaluže (2005, str. 19) pa so na Agenciji za zavarovalni nadzor od junija 2000 do aprila 2005, posredniškim družbam in samostojnim podjetnikom izdali 30 dovoljenj za opravljanje zavarovalnega posredovanja. V tem času je izpite za zavarovalne posrednike opravilo že 550 kandidatov. Vedno večji vpliv posrednikov se kaže v tem, da zavarovalnice vse večji del zavarovalne premije zberejo prek zunanje zavarovalniške mreže, torej prek zunanjih zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov. Slovenske zavarovalnice prek zunanje mreže poberejo že okrog polovico premij, v nekaterih zavarovalnicah, predvsem v Zavarovalnici Maribor pa je ta delež že več kot 70 odstoten.

### **5.2.1. Zavarovalno posredovanje v praksi**

V Sloveniji se zavarovalno posredovanje še razvija, delo zavarovalnih posrednikov pa je še precej nepoznano. Zato bom v tem delu naloge skušal opisati njihovo delo in razmere na področju zavarovalnega posredovanja pri nas. Do podatkov sem prišel s pomočjo globinskih intervjujev s posredniki, s pomočjo internetnih strani posameznih zavarovalno posredniških

družb, kjer imajo opisano ponudbo storitev, ki jih nudijo svojim strankam, upošteval sem tudi mnenja nekaterih zaposlenih v zavarovalnicah in pa seveda svoj pogled na zavarovalno posredovanje. Globinski intervju sem opravil s tremi zavarovalnimi posredniki na podlagi vnaprej poslanih vprašanj (glej Prilogo). Sprva sem nameraval opraviti večje število intervjujev, vendar sem kasneje ugotovil, da so si odgovori precej podobni, dobil pa sem tudi vse potrebne informacije, zato so po mojem mnenju za kvaliteten vpogled v njihovo delo zadostovali že trije intervjuji. Intervju sem opravil tako s predstavnikom domače zavarovalne posredniške družbe, kot tudi s predstavnikom slovenske podružnice velike mednarodne posredniške družbe, tako da sem spoznal delovanje obeh vrst družb. Z dobljenimi podatki bom skušal odgovoriti na vprašanja kako posredniki tržijo svoje storitve, kdo so njihove stranke, katere storitve nudijo, kako sodelujejo z zavarovalnicami, katere so njihove prednosti napram drugim tržnim potem, kakšne so razmere na trgu, kakšna je njihova vloga v Sloveniji in podobno.

Zavarovalno posredniške družbe pri nas poslujejo v glavnem z različnimi vrstami podjetij, tako manjšimi, kot tudi večjimi. Svoje stranke skušajo pridobiti na različne načine. Največkrat družbe same skušajo vzpostaviti stik s strankami, v nekaterih primerih pa tudi stranke same poiščejo posrednika. Družbe podjetjem pošiljajo ponudbe s katerimi jih skušajo prepričati v sodelovanje, stranke skušajo pridobiti tudi s predstavitvami na svojih internetnih straneh, mnogokrat pa do sodelovanja prihaja na podlagi poznanstev in preteklih sodelovanj. Večkrat pa po storitvah povprašujejo tudi stranke same in sicer tako, da se obrnejo na več posrednikov in nato skušajo izbrati najustrežnejšega. V nekaterih primerih pa se za posrednika odločijo tudi zaradi priporočila drugih zadovoljnih strank, ki so že sodelovale z brokerjem. Posredniške družbe, ki v Sloveniji poslujejo kot podružnice tujih družb, pa večino strank pridobijo preko njihove mreže, saj sodelujejo predvsem z mednarodnimi podjetji, ki poslujejo tudi v Sloveniji in s posredniško družbo sodelujejo tudi na drugih trgih.

Če se podjetje odloči za sodelovanje z zavarovalnim posrednikom, jim prepusti skrb za upravljanje z zavarovalnimi posli. Posredniki tako prevzamejo odgovornost, da bodo poskrbeli za najboljše možno zavarovalno kritje za svojo stranko. Zavarovalni posredniki v podjetju najprej odkrijejo, analizirajo in ocenijo vsa tveganja. Sledi pregled obstoječih zavarovalnih programov, kjer je potrebno pregledati kakšen je obseg kritij teh tveganj, kakšni so zavarovalni pogoji, kakšna je vsebina in kvaliteta zavarovanj, kakšne so višine premij in razmerje med plačanimi premijami in povrnjenimi škodami. Nato je potrebno pripraviti ustrezne predloge za izboljšave kritja. To storimo tako, da prerazporedimo sredstva namenjena za zavarovanje iz nepotrebnih kritij na kritje največjih tveganj, kritje manjših tveganj lahko prevzame podjetje samo, pomembno pa je tudi, da skušamo odpraviti nadzavarovanost. To pomeni, da so nekatera sredstva, ki so starejša in se že amortizirajo, zavarovana na novo vrednost, kar je nesmiselno, zato jih zavarujemo na dejansko vrednost, saj bo ta vrednost izplačana tudi ob primeru škode. Ko smo pripravili seznam potrebnih izboljšav, sledi sestava novega, podjetju prilagojenega zavarovalnega programa. Nato sledi iskanje ustreznih zavarovanj med posameznimi zavarovalnicami in izbira najboljših ponudb.



Z zavarovalnico se nato posrednik pogaja za izboljšanje obsega kritja, zavarovalnih pogojev in za znižanje premije. Sledi predstavitev ponudb različnih zavarovalnic stranki in nato njegova izbira ustreznega zavarovanja. Posrednik pri izbrani zavarovalnici naroči zavarovanje, pregleda zavarovalno pogodbo in jo nato pošlje v podpis stranki ali pa organizira srečanje med stranko in zavarovalnico, kjer pride do podpisa pogodbe.

Posrednik z zavarovancem pogosto sodeluje tudi v času trajanja zavarovanja, sploh če pride do škodnega primera. Takrat posredniki prevzamejo skrb za reševanje odškodninskih zahtevkov, poskrbijo za prijavo, za predložitev ustrezne dokumentacije in vse potrebno, da pride do izplačila zavarovalnine. Z zavarovancem se srečajo tudi pred podaljšanjem zavarovanja, saj je potrebno pregledati obstoječa zavarovanja, razmisliti o izboljšavah, upoštevati vse spremembe v podjetju in spremembe na trgu zavarovanj. Nekateri posredniki za svoje zavarovance pripravljajo tudi poročila, jih obveščajo o vseh spremembah, prirejajo občasna srečanja, lahko pa poskrbijo tudi za izobraževanje zaposlenih v podjetjih, da pravilno in pravočasno ukrepajo v primeru škodnih dogodkov. Posredniki morajo biti zavarovancem na voljo, ko potrebujejo njihovo pomoč in ko potrebujejo njihove nasvete. V praksi se je pokazalo, da stranke potrebujejo največ svetovanja v primeru nastanka škodnih primerov in pri pojasnjevanju zapletenih vrst zavarovanj, kot je na primer zavarovanje odgovornosti. Posredniki skušajo z zavarovanci ohraniti dolgoročneje odnose, zato morajo poslovati pošteno, morajo biti odzivni in si pridobiti zaupanje svojih strank.

Brokerji za svoje stranke posredujejo pri sklepanju vseh vrst zavarovanj, najbolj pogosta zavarovanja pa so požarno, strojelomno, vlomno zavarovanje, zavarovanje izpada proizvodnje in pa različne vrste zavarovanja odgovornosti. Posredniki v Sloveniji sodelujejo z vsemi domačimi zavarovalnicami in v manjši meri tudi s tujimi. Odnosi z zavarovalnicami so na splošno dobri, saj se po besedah posrednikov zavarovalnice zavedajo, da bodo posredniki imeli vse večjo vlogo na trgu, po drugi strani pa se tudi posredniki sami zavedajo, da jim le urejeni in korektni odnosi z zavarovalnicami omogočajo uspešno poslovanje. Nekoliko problemov so imeli v preteklosti s poslovanjem z nekaterimi večjimi zavarovalnicami, ki so menile, da posredniki niso potrebni. Razlog za to je, da so zavarovalnice v Sloveniji organizirane tako, da lahko same opravljajo vse potrebne funkcije, tako od osnovne zavarovalniške dejavnosti, kot tudi do trženja zavarovanj. To pa v nekaterih primerih privede do podvajanja dela, saj delo, ki ga opravijo posredniki, še enkrat opravljajo zaposleni v zavarovalnici. Zato imajo zavarovalnice v tujini precej manjše število zaposlenih, zavarovalni posredniki pa zato pomembnejšo vlogo. Ovire pri poslovanju posrednikov pri nas se pojavljajo tudi pri izplačilu provizij, saj ni določena njihova višina, prišlo pa je tudi že do primerov, ko zavarovalnica ni hotela izplačati provizije posredniku, čeprav je posredoval pri sklenitvi zavarovanja. Posredniki pa se pritožujejo tudi nad ponudbo zavarovanj na trgu, saj naj bi bila zavarovanja preveč standardizirana, kar posrednikom onemogoča razvijanje njihove pomembne prednosti, to je sposobnosti prilagajanja zavarovanj potrebam posamezne stranke.

Zavarovalni posredniki lahko poslujejo tudi s tujimi zavarovalnicami, vendar se v praksi pojavljajo nekatere težave, ki to otežujejo. Take težave so na primer različni davki na področju zavarovanj med posameznimi državami in pa plačilo požarne takse, ki se plača v državi, kjer ima sedež zavarovalnica. Omenjene težave zelo otežujejo tudi poslovanje naših brokerjev na tujih trgih, tako da zaenkrat poslujejo le v Sloveniji. Prav tako po vstopu Slovenije v Evropsko unijo ni bilo zaznati večjega zanimanja zavarovalnih posrednikov iz držav članic za poslovanje pri nas. Razlog za to je prav gotovo majhnost našega trga in potrebno znanje slovenskega jezika za poslovanje na našem trgu. Tuji posredniki se za poslovanje pri nas največkrat odločajo zaradi vstopa tujih podjetij s katerimi poslujejo na naš trg. Tako skrbijo za njihova zavarovanja tudi pri nas in če je obseg dela večji, se odločijo za odprtje podružnice v Sloveniji.

Zavarovalni posredniki so s svojim prihodom na trg prinesli številne prednosti za zavarovance. V prvi vrsti je pomembno, da posredniki ščitijo interese zavarovanca, pomembna je posrednikova neodvisnost, ki stranki omogoča sklenitev najboljšega zavarovanja, posredniki racionalizirajo stroške zavarovanj, saj za stranko posredujejo brezplačno in dosegajo nižje premije. Nižje premije dosegajo zaradi zavarovanja na dejansko vrednost ali pa zaradi priznavanja popustov za katere se pogajajo, nižje premije pa so tudi posledica dejstva, da se zavarovalnice zavedajo, da je posrednik poslal ponudbo večim zavarovalnicam in zato nekoliko znižajo ceno, da bi pridobili zavarovanje. Prihod brokerjev na trg je poleg konkurenčnejših cen prisilil zavarovalnice tudi k izboljšanju kakovosti svojih zavarovanj. Posredniki s svojim znanjem zagotovijo ustrezno kritje tveganj, zavarovanja lahko bolj prilagodijo potrebam zavarovanca, poskrbijo za potrebne spremembe v zavarovanju za doseganje večjega kritja, spremljajo spremembe na trgu in o njih obveščajo zavarovanca, pomenijo veliko olajšanje na področju reševanja škodnih zahtevkov, pomembna pa je tudi njihova dolgoročna navezanost na zavarovanca. Prednosti pa so po mnenju posrednikov tudi za zavarovalnice, saj ne potrebujejo plače kot zastopniki, ampak dobijo provizijo samo za sklenjene posle, ponavadi se po nasvetih posrednika stranke zavarujejo več kot prej, posrednik strankam zagotavlja vso potrebno strokovno pomoč, pomembna pa je tudi vloga posrednika pri škodnih primerih, saj zavarovalnici omogoča hitrejše reševanje teh primerov.

V Sloveniji je zavarovalno posredovanje po mnenju posrednikov v porastu. Podjetja se vse bolj zavedajo prednosti, ki jih prinašajo zavarovalni posredniki, zato se vse več podjetij odloča za sodelovanje z njimi. Podjetjem se zdi nesmiselno skrbeti za zavarovanja, če to lahko za njih bolj strokovno in brezplačno opravi posrednik. Pomemben delež rasti povpraševanja po njihovih storitvah pa predstavlja tudi vse večja prisotnost tujih podjetij na našem trgu, ki prevzemajo ali le sodelujejo z domačimi podjetji in so navajena sodelovati s posredniki. Možnosti za hitrejšo rast te dejavnosti, pa posredniki vidijo predvsem v večjem poznavanju njihovega dela med porabniki in večjem ločevanju med njimi in zavarovalnimi zastopniki.

## 5.2.2. Sodelovanje Zavarovalnice Triglav z zavarovalnimi posredniki

V tem delu naloge bom skušal opisati sodelovanje Zavarovalnice Triglav z zavarovalnimi posredniki od začetka njihovega delovanja pri nas in izkušnje zavarovalnice pri delu z njimi. Zavarovalnico Triglav sem izbral predvsem zaradi dejstva, ker je največja slovenska zavarovalnica in dosega največji delež pobrane premije, kar pomeni, da imajo največ izkušenj s sodelovanjem z zavarovalnimi posredniki.

V Zavarovalnici Triglav nad prihodom zavarovalnih posrednikov na slovenski zavarovalni trg v začetku ni bilo pretiranega navdušenja. Razlogi za to so bili predvsem v tem, da ima Zavarovalnica Triglav zaradi dolgoletne tradicije in ogromnih izkušenj, lastne visoko usposobljene kadre, ki lahko svojim zavarovancem ponudijo primerno zavarovalno zaščito. Zavarovalni posredniki so za zavarovalnico predstavljali in še vedno predstavljajo dodatne stroške. Prav tako pa zaradi že obstoječega visokega tržnega deleža Zavarovalnice Triglav na obstoječem slovenskem zavarovalnem trgu od posrednikov ni bilo moč pričakovati veliko novih poslov. Zaradi naštetih razlogov in tudi zaradi načina vstopa posameznih posrednikov na slovenski trg so se na začetku v odnosih med zavarovalnico in posredniki pojavljale določene težave. S časom so večino teh težav v odnosih uspeli odpraviti, tako da sedaj zavarovalnica s posredniki uspešno sodeluje (Škulj, 2003, str. 38).

Danes je sodelovanje Zavarovalnice Triglav z zavarovalnimi posredniki dokaj zgledno, saj se je pokazalo da (Škulj, 2003, str. 39):

- večina podjetij, ki se odloči za sodelovanje z zavarovalnim posrednikom še naprej ostaja zavarovana pri Zavarovalnici Triglav in to kljub temu, da je posrednik za njih zbral ponudbe večih zavarovalnic in jim svetoval izbiro najugodnejše, kar pomeni, da je Zavarovalnica Triglav konkurenčna pri ponudbi zavarovalnih storitev,
- zavarovalni posredniki niso pretirano pritiskali na zniževanje zavarovalnih premij. Večkrat je prišlo do tovrstnih pritiskov, vendar so uspeli raven zavarovalne premije obdržati na podobni ravni, kot jo je podjetje plačevalo prej, v nekaterih primerih pa se je premija zaradi večjega zavarovalnega kritja celo povišala,
- sodelovanje zavarovalnih posrednikov pri reševanju odškodninskih zahtevkov je v dobrobit zavarovancev, saj to pomeni hitrejšo dostavo vseh potrebnih obrazcev za izplačilo odškodnine. Zavarovalnica pri tem nima dodatnih stroškov, saj broker za te storitve zavarovancu zaračuna določen odstotek od izplačane škode,
- preko zavarovalnih posrednikov je možno pridobiti nove posle in s tem nove zavarovance, saj zavarovalni posrednik za zavarovalnico predstavlja eno izmed tržnih poti.

Zaradi potrebe po določenem poenotenju sodelovanja z zavarovalnimi posredniki in zaradi preprečevanja nesporazumov ter težav, povezanih s plačilom provizije so se v Zavarovalnici Triglav odločili sprejeti nekatere ukrepe. Sedaj od zavarovalno posredniške družbe pred

začetkom sodelovanja zahtevajo overjeno kopijo dovoljenja za opravljanje dejavnosti zavarovalnega posredovanja. Družba mora predložiti tudi originalno pooblastilo zavarovanca, ki mora biti časovno omejeno, saj tako lahko preprečijo, da bi posrednik po poteku pooblastila še vedno zastopal podjetje. Zavarovalnica od posrednika ali zavarovanca pričakuje, da ji razkrijeta dogovor glede plačila provizije, saj lahko pride do delitve plačila med zavarovalnico in zavarovancem, s posrednikom pa se zavarovalnica glede višine provizije dogovarja za vsak posamezen posel posebej. Pooblastilo zavarovanca posredniku torej še ne predstavlja obveznosti zavarovalnice, da mora posredniku plačati provizijo, ampak se je o tem s posrednikom potrebno še dogovoriti (Škulj, 2003, str. 40, 41).

Z omenjenimi ukrepi so v zavarovalnici v večji meri uspeli urediti področje zavarovalnega posredovanja, tako da s posredniki danes korektno sodelujejo. Posrednike so sprejeli kot svetovalce zavarovancev in tudi posredniki so spoznali, da imajo večje koristi, če so z zavarovalnico v dobrih odnosih. V zavarovalnici se zavedajo, da se bo z vstopom v Evropsko unijo vloga posrednikov zvečala in zato so na to pripravljeni. Po besedah Škulja (2003, str. 42) je osnovno poslanstvo Zavarovalnice Triglav skrb za varnost svojih zavarovancev, to pa skušajo doseči ne glede na to, ali je pri posameznem zavarovalnem poslu posrednik prisoten ali ne.

## 6. Sklep

Tržne poti so prav gotovo eden pomembnejših elementov trženjskega spleta za zavarovalne storitve in zato so odločitve o njih za zavarovalnice zelo pomembne. Izbira prave tržne poti nam omogoča, da dosežemo zadovoljive poslovne rezultate in hkrati dosežemo zadovoljstvo porabnikov. V zavarovalništvu tržne poti lahko razdelimo na tradicionalne in na nove tržne poti. Pri tradicionalnih tržnih poteh je najpogostejše trženje zavarovanj preko zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov, nove tržne poti pa so predvsem trženje preko interneta, telefonsko trženje in bančno zavarovalništvo. Prednost tradicionalnih poti je predvsem osebni stik s porabnikom, glavna slabost pa je visoka stroškovna intenzivnost. Zaradi visokih stroškov trženja s temi potmi in zaradi tehnološkega napredka so se pojavile nove tržne poti, ki pa zaenkrat še ne dosegajo pomembnega tržnega deleža. Ko izbiramo primerno tržno pot moramo gledati na vrsto zavarovanja in pa na stroške trženja, zato so nove tržne poti primerne predvsem za masovno trženje enostavnih zavarovalnih produktov, tradicionalne pa bolj za zahtevna zavarovanja z višjimi premijami, kjer je potrebno precej svetovanja porabniku.

Zavarovalni posredniki na trgu zavarovalnih storitev predstavljajo pomemben člen na tržni poti. Pogosto se jih zamenjuje z zavarovalnimi zastopniki, vendar je med njimi kar nekaj razlik. Največja je prav gotovo ta, da zastopniki delajo v interesu zavarovalnice katero zastopajo, posredniki pa v interesu zavarovancev. Delovanje posrednikov je v grobem razdeljeno na dve področji. Prvo področje so raziskave trga in obvladovanje tržnih informacij

o zavarovalnicah in njihovi ponudbi, torej poznavanje zavarovalnega trga. Drugo področje delovanja posrednikov pa je svetovanje in posredovanje pri sklenitvi zavarovanja. Sem spadajo analiza zavarovančevih tveganj, sestava ustreznega zavarovalnega kritja, iskanje ustreznih zavarovanj na trgu, posredovanje pri sklenitvi zavarovanja in pomoč v času trajanja zavarovanja in v primeru nastanka škodnega primera. Zavarovalni posredniki tako svojim strankam nudijo celovito skrb za njihove zavarovalne posle.

Zavarovalni posredniki imajo pred drugimi tržnimi potmi pomembne prednosti. Pomembno za zavarovanca je, da posrednik dela v njegovem interesu kot njegov svetovalec in da je neodvisen od zavarovalnic, kar pomeni, da lahko s svojim znanjem zavarovancu zagotovi najboljše kritje njegovih tveganj. Posredniki zavarovancem omogočajo, da optimizirajo svoja zavarovanja, hkrati pa lahko tudi prihranijo. Prihranijo s tem, da posredniki s pogajanji in preoblikovanjem zavarovanj lahko znižajo premije, hkrati pa posredniki za njih delajo brezplačno, saj dobijo plačilo v obliki provizije od zavarovalnice in sicer kot del premije sklenjenega zavarovanja. Pomembne prednosti zavarovalnih posrednikov so tudi v tem, da zavarovanje skušajo čim bolj prilagoditi potrebam posameznega zavarovanca, da nenehno spremljajo spremembe pri zavarovancu in na trgu zavarovanj, kar jim omogoča doseganje popolnejšega kritja in da sodelujejo pri reševanju škodnih zahtevkov, saj pri tem stranke potrebujejo največ pomoči. Posredniki s svojim znanjem in nenehnim spremljanjem trga lahko precej bolje poskrbijo za zavarovanja, kot bi to lahko storila stranka sama, poleg tega pa ji prihranijo še veliko časa in denarja. Pomembno je tudi dejstvo, da posredniki skušajo s strankami navezati dolgoročneje odnose, ki pa morajo temeljiti na doseženem zaupanju, saj je zaupanje temeljna sestavina dejavnosti zavarovalnega posredovanja.

V tujini je zavarovalno posredništvo v nekaterih državah zelo razvito, predvsem v anglosaksonskih deželah imajo posredniki najpomembnejšo vlogo pri trženju zavarovalnih storitev. V Sloveniji pa ima zavarovalno posredništvo še dokaj kratko zgodovino, saj je bilo to področje prvič zakonsko urejeno šele s sprejetjem Zakona o zavarovalništvu v letu 2000. Kljub temu imajo danes posredniki pri nas že precej pomembno vlogo, predvsem zaradi dejstva, da so s svojim prihodom na trg prinesli številne prednosti, kar spoznava vse več uporabnikov njihovih storitev, predvsem podjetij. Na začetku nad njihovo vlogo niso bile preveč navdušene zavarovalnice, vendar pa se sedaj stanje ureja, saj sta obe strani spoznali, da jima medsebojno sodelovanje prinaša koristi, kar sem ugotovil tudi z globinskimi intervjuji s posredniki. Najpomembnejše pa je dejstvo, da imajo od posrednikov koristi predvsem zavarovanci, kar vpliva na njihovo zadovoljstvo, to pa je na koncu najvažnejše. V prihodnosti lahko pričakujemo, da se bo pomen zavarovalnih posrednikov v Sloveniji še povečal, k čimer pa lahko pripomorejo predvsem večje poznavanje njihovega dela in pa prednosti, ki jih ponujajo.

## Literatura

1. Bergant Milena: Izobraževanje in izpiti za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja in zavarovalnega posredovanja – predstavitev in izkušnje. 1. seminar zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 2003, str. 13-22.
2. Bijelić Mile: Zavarovanje in pozavarovanje. Ljubljana : Slovenica, zavarovalna hiša d.d., 1998. 343 str.
3. Boncelj Jože: Zavarovalna ekonomika. Maribor : Založba Obzorja, 1983. 351 str.
4. Chartier-Kastler Cyrille: The European experience of new distribution channels and bancassurance. Distribution in insurance and new business models. Pembroke (Bermuda) : PartnerRe, 2001, str. 7-12.
5. Čeplak Mišo: Novi prodajni pristopi in usmeritve pri delu zavarovalnih zastopnikov. 2. seminar zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 2004, str. 51-58.
6. Dimovski Vlado, Volarič-Prijatelj Jasmina: Načini trženja zavarovalniških storitev. 7. dnevi slovenskega zavarovalništva. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 2000, str. 201-216.
7. Fung Bernie: Aon's presence in Asia. Aon summary annual report 2004. Chicago (USA) : Aon Corporation, 2004, str. 14-15.
8. Ivanjko Šime, Ivanjko Leo: Položaj in poslovanje zavarovalnih posrednikov po vstopu Republike Slovenije v Evropsko unijo. 2. seminar zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 2004, str. 5-13.
9. Ivanjko Šime, Ivanjko Leo: Ureditev pravnega razmerja med zavarovalnim posrednikom in zavarovalnico. 10. dnevi slovenskega zavarovalništva. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 2003, str. 239-250.
10. Ivanjko Šime: Zavarovalni posrednik v EU in RS. 1. seminar zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 2003, str. 45-59.
11. Ivanjko Šime: Zavarovalnice proti posrednikom. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 2000, 44, str. 19.
12. Ivanjko Šime: Znanja za posle zavarovalnega posredovanja – posebni pravni vidiki. Izobraževanje zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 2003a. 19 str.
13. Jakopanec-Levart Jasmina: Direktiva o zavarovalnem posredovanju. 10. dnevi slovenskega zavarovalništva. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 2003, str. 227-237.
14. Jakopanec-Levart Jasmina: Pravni status zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov. Izobraževanje zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 2003a. 9 str.

15. Jakopanec-Levart Jasmina: Pravna ureditev zavarovalnega zastopanja in posredovanja. 7. dnevi slovenskega zavarovalništva. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 2000, str. 185-200.
16. Jakopanec-Levart Jasmina: Nova ureditev zavarovalnega zastopanja in posredovanja in vloga Slovenskega zavarovalnega združenja. 6. dnevi slovenskega zavarovalništva. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 1999, str. 89-96.
17. Končina Miroslav: Trženje osebnih in premoženjskih zavarovanj na slovenskem zavarovalnem trgu. Doktorska disertacija. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 1994. 311 str.
18. Kotler Philip: Management trženja. Ljubljana : GV založba, 2004. 706 str.
19. Lechner Roman, Raturi Mayank: Commercial insurance and reinsurance - love thy middleman. Zurich (Switzerland) : Swiss Re, 2004. 34 str.
20. Marcon Petra, Svetič Barbara: Omizje: Kdo ste, zastopnik ali posrednik?. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 2001, 47, str. 40.
21. Mirko Kaluža. Pol premije zberejo zunanji agenti. Delo, Ljubljana, 20.4.2005, str. 19.
22. Pavliha Marko: Slovensko zavarovalništvo in Evropska unija: ob letu osorej. 6. dnevi slovenskega zavarovalništva. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 1999, str. 5-23.
23. Pečnik Iztok: Trženjski izzivi na področju življenjskih zavarovanj na prelomu stoletja. 6. dnevi slovenskega zavarovalništva. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 1999, str. 71-87.
24. Rojšek Iča, Starman Danijel: Temelji trženja: Vodič po predmetu 2. del. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 1994. 41 str.
25. Rutar-Vukoslav Bernarda: Izdajanje dovoljenj zavarovalnim zastopnikom in posrednikom ter opravljanje nadzora. 1. seminar zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 2003, str. 1-12.
26. Šatej Vlasta: Zavarovalni posrednik v italijanski pravni ureditvi. Diplomsko delo. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 2001. 41 str.
27. Šker Tristan: Nove tržne poti v EU in vplivi na slovensko zavarovalno tržišče. 10. dnevi slovenskega zavarovalništva. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 2003, str. 81-94.
28. Škulj Franci: Zavarovalno posredovanje v praksi. 1. seminar zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 2003, str. 33-43.
29. Šubic Petra: Zavarovalni posredniki veseli tujega vetra. Finance, Ljubljana, 2005, 92, str. 20.
30. Veysey Sarah, Miller Peta: European buyers seek broker pay rules. Business Insurance, Chicago (USA), 2004, 49, str. 21-22.
31. Zavec Stanislav: Predstavitev Združenja zavarovalnih agencij giz in aktualni problemi zavarovalno zastopniških in posredniških družb. 1. seminar zavarovalnih zastopnikov in zavarovalnih posrednikov. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 2003, str. 23-32.

## Viri

1. Direktiva 2002/92/ES Evropskega Parlamenta in Sveta o zavarovalnem posredovanju (UL L 331/2002).
2. Domača spletna stran Aon. [URL: <http://www.aon.com/si/sl>], 1.3.2005.
3. Domača spletna stran GrECo International. [URL: <http://www.greco.at/greco/index.php?lang=sl&kateg=home>], 1.3.2005.
4. Domača spletna stran Marsh. [URL: <http://www.marsh.si/>], 1.3.2005.
5. Domača spletna stran NI – BO Kos. [URL: <http://www.ni-bo-kos.si/>], 1.3.2005.
6. Domača spletna stran Rubicon – SM. [URL: <http://www.rubiconsm.si/>], 1.3.2005.
7. Obligacijski zakonik (Uradni list RS, št. 83/2001).
8. Reactions 2002 Broker Survey: Still part of the team. Reactions magazine, London, oktober 2002.
9. Sklep o podrobnejših pogojih za pridobitev in preizkus strokovnih znanj, potrebnih za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja oziroma posredovanja (Uradni list RS, št. 6/2001).
10. Statistični zavarovalniški bilten 2004. Ljubljana : Slovensko zavarovalno združenje, 2004. 71 str.
11. Zakon o spremembah in dopolnitvah Zakona o zavarovalništvu (Uradni list RS, št. 50/2004).
12. Zakon o zavarovalništvu (Uradni list RS, št. 13/2000).



# PRILOGA

## Vprašanja za globinski intervju

1. Koliko časa se že ukvarjate z zavarovalnim posredovanjem?
2. Kako tržite svoje storitve in kako navezujete stike z vašimi strankami (ali one pridejo do vas ali jih poiščete sami)?
3. Kdo so vaše stranke in kakšna je vaša tipična stranka?
4. Pri sklepanju katerih vrst zavarovanj posredujete in katere so najpogostejše vrste zavarovanj?
5. Katere storitve nudite svojim strankam in kakšni so koraki pri vašem delu?
6. O katerem področju stranke potrebujejo največ svetovanja?
7. Kakšen je proces pri sami sklenitvi (podpisu) zavarovanja in kaj mora storiti stranka?
8. Ali za stranke dosegate nižje premije, kot bi jih same in kakšna je vaša pogajalska moč proti zavarovalnicam glede višine premij?
9. S kakšnim številom zavarovalnic sodelujete pri posredovanju zavarovanj za vaše stranke in v kakšnih odnosih ste z zavarovalnicami?
10. Ali poleg provizije od zavarovalnice, kdaj dobite plačilo tudi od vaših strank in če, v katerih primerih?
11. Katera zakonska določila se vam na področju zavarovalnega posredovanja ne zdijo ustrezna?
12. Kako pogosto imate stike z zavarovanci v času trajanja zavarovanj in na kakšne načine skušate z njimi ohranjati dolgoročne odnose?
13. Ali se je konkurenca po vstopu Slovenije v EU na področju zavarovalnega posredovanja zaostrila in kako se to kaže?
14. Ali za stranke sklemate zavarovanja tudi pri tujih zavarovalnicah in ali poslujete tudi v tujini in če, v katerih državah?
15. Katere spremembe ste po vašem mnenju brokerji prinesli na področje trženja zavarovanj?
16. Katere so po vašem mnenju glavne prednosti te tržne poti?

17. Katere so po vašem mnenju glavne slabosti te tržne poti?
18. Kako pomembno vlogo imajo po vašem mnenju brokerji v Sloveniji?
19. Kako vidite prihodnost brokerjev v Sloveniji?