

**UNIVERZA V LJUBLJANI  
EKONOMSKA FAKULTETA**

**DIPLOMSKO DELO**

**ZAVAROVALNICE V POKOJNINSKEM SISTEMU**

**Ljubljana, junij 2002**

**TOMAŽ TURŠIČ**

## **IZJAVA**

Študent Tomaž Turšič izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom dr. Rasta Hartmana in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

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

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

## KAZALO

UVOD .....	1
1. Pokojninski sistemi.....	2
1.1. Dokladni sistem .....	3
1.2. Naložbeni sistem .....	4
1.3. Reforma pokojninskega sistema .....	4
1.3.1. Vzroki za pokojninsko reformo.....	5
1.3.1.1. Demografske spremembe.....	5
1.3.1.2. Nezaposlenost.....	7
1.3.1.3. Neenakopravnost moških in žensk .....	8
1.3.2. Potek pokojninske reforme v Sloveniji .....	9
2. Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju .....	10
2.1. Spremembe v obveznem pokojninskem zavarovanju.....	10
2.1.1. Spremembe upokojitvene starosti.....	11
2.1.2. Spremembe pokojninske stopnje .....	11
2.1.3. Spremembe pokojninske osnove .....	12
2.2. Dodatno pokojninsko zavarovanje .....	13
2.2.1. Pokojninski načrti.....	14
2.2.1.1. Stroški .....	15
2.2.1.2. Naložbe in minimalen donos sredstev .....	15
2.2.1.3. Nadzor .....	15
2.2.2. Izvajalci dodatnega pokojninskega zavarovanja .....	16
2.2.3. Davčne olajšave .....	18
3. Zavarovalnice v pokojninskem sistemu.....	18
3.1. Ponudba dodatnih pokojninskih zavarovanj v Sloveniji .....	18
3.2. Priložnosti zavarovalnic .....	21
3.2.1. Anketa o dodatnem pokojninskem zavarovanju .....	22
3.2.2. Vključenost anketirancev v dodatno pokojninsko zavarovanje .....	23
3.2.3. Poznavanje možnosti dodatnega pokojninskega zavarovanja.....	24
3.2.4. Naklonjenost anketirancev zavarovalnicam in različnim oblikam zavarovanja.....	25
3.3. Možnosti zavarovalnic .....	27
4. Trženjski splet za pokojninsko zavarovanje .....	28
4.1. Oblikovanje storitve .....	29
4.2. Oblikovanje cene .....	30
4.3. Distribucija .....	31

<b>4.4. Promocija.....</b>	<b>33</b>
<b>4.5. Fizični dokazi.....</b>	<b>37</b>
<b>4.6. Ljudje.....</b>	<b>38</b>
<b>4.7. Izvajanje .....</b>	<b>39</b>
<b>4.8. Vpliv pokojninskega zavarovanja na druge storitve zavarovalnic .....</b>	<b>40</b>
<b>SKLEP.....</b>	<b>40</b>
<b>LITERATURA.....</b>	<b>42</b>
<b>VIRI.....</b>	<b>43</b>

# UVOD

Slovenija je šla preteklo desetletje skozi številne spremembe. Tranzicija iz samoupravnega v tržno gospodarstvo je zahtevala spremembe in prilagajanje na številnih področjih. Nova država se je morala hitro prilagoditi na nova pravila, ki jih postavljajo prosto trgovanje, konkurenca in globalizacija hitro spreminjajočega se sveta.

Tako kot gospodarstvo, se je moral reformirati tudi pokojninski sistem. Star sistem je pripeljal do nevzdržnega stanja v pokojninski blagajni. Na eni strani se je zmanjševalo število aktivnih zavarovancev, na drugi pa je bilo vedno več upokojencev, ki so zahtevali nespremenjen obseg pravic. Vedno večji pritisk na blagajno je bilo mogoče rešiti samo z reformo sistema.

Nov Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju predvideva udeležbo finančnih institucij pri zagotavljanju socialne varnosti. S tem se bo del skrbi za preskrbljeno starost prenesel iz države na posameznika in privatne institucije. Med njimi bodo imele pomembno vlogo tudi zavarovalnice.

V diplomskem delu bom poskušal osvetliti vlogo zavarovalnic, predstaviti položaj zavarovalnic v novem pokojninskem sistemu, možnosti, ki jih ta sistem ponuja in način kako te možnosti izkoristiti.

V prvem poglavju bom predstavil pokojninske sisteme. Opisal bom glavne vzroke za reformo in potek reforme v Sloveniji.

Drugo poglavje je namenjeno novemu Pokojninskemu in invalidskemu zavarovanju. Predstavil bom spremembe v obveznem pokojninskem zavarovanju in največjo novost - dodatno pokojninsko zavarovanje. Tu gre za povsem novo storitev, katere izvajalci bodo privatne institucije.

V tretjem poglavju bom orisal vlogo zavarovalnic v novem sistemu. Predstavil bom ponudbo pokojninskih načrtov na slovenskem trgu in s pomočjo ankete poskusil ugotoviti, kakšen odnos imajo ljudje do dodatnega pokojninskega zavarovanja. Prav poznavanje trga, želja in potreb kupcev, je ena najpomembnejših konkurenčnih prednosti. Zato morajo zavarovalnice temu posvetiti posebno pozornost.

V zadnjem poglavju bom oblikoval trženjski splet za pokojninsko zavarovanje. Predstavil bom vse elemente trženjskega spleta in kako zavarovalnica z uporabo instrumentov dosega trženjske cilje na ciljnem trgu.

# 1. Pokojninski sistemi

Do razvoja pokojninskih sistemov je prišlo skupaj z industrializacijo in razvojem sodobne družine. V preteklosti se je oblika družine spremenila od začetne razširjene, kjer so živele tri generacije in so otroci skrbeli za starše v njihovi starosti, do sodobne oziroma "atomske" družine, kjer se otroci, ko odrastejo, odselijo in ustvarijo svojo družino.

Z razvojem družine se je tudi odgovornost za starejše, ki se več niso sami sposobni preživljati, prenesla z otrok na državo. Ta je morala ustvariti in razviti različne pokojninske sisteme, s katerimi je poskrbela za starejšo populacijo.

Osnovna funkcija pokojninskih sistemov je zagotavljanje finančne preskrbljenosti v starosti, ko si posameznik več ni sposoben s svojim delom priskrbeti sredstva za preživljanje. Pokojninsko zavarovanje je zraven zdravstvenega zavarovanja najpomembnejše področje sistema socialne varnosti. V EU predstavljajo izdatki za pokojnine največji delež izdatkov namenjenih socialni zaščiti (Stanovnik, 2002, str. 165).

Tabela 1: Izdatki za področje: starost kot % BDP in kot % vseh izdatkov za socialno zaščito v letu 1997

Država	% BDP	% vseh izdatkov za socialno zaščito
Avstrija	10.6	38.1
Belgija	8.4	31.7
Danska	11.7	39.3
Finska	8.5	29.9
Francija	11.0	37.7
Grčija	9.8	42.9
Irska	3.1	18.7
Italija	13.1	52.7
Luksemburg	9.6	40.1
Nemčija	11.4	40.0
Nizozemska	9.6	34.9
Portugalska	7.0	35.2
Španija	9.0	41.9
Švedska	12.3	37.2
Velika Britanija	10.6	40.3
EU 15	10.9	40.4
Slovenija	11.4	43.7

Vir: European Social Statistics 1980-1998, Eurostat (2000) za Slovenijo: Marjana Klinar, Izdatki za socialno varnost v Sloveniji in njeno financiranje, Statistični urad RS, 2000.

Prispevki v pokojninsko blagajno se v Evropski uniji gibljejo okoli 10% bruto domačega proizvoda in predstavljajo okoli 40% vseh izdatkov za socialno varnost. Ti odstotki so visoki tudi zato, ker poskuša biti večina zahodnoevropskih držav socialnih.

Pokojninski sistemi so v svetu različno urejeni. Praviloma pa imajo obliko treh stebrov: javni sistem, različne poklicne sheme in prostovoljno individualno varčevanje za starost. Glede na način financiranja sta najpogostejši obliki dokladni sistem in naložbeni sistem.

## 1.1. Dokladni sistem

Pri t.i. dokladnem pokojninskem sistemu gre za sistem sprotnega prispevnega kritja, kjer sedanji aktivni zavarovanci vplačujejo prispevke, iz katerih se izplačujejo pokojnine sedanjim upokojencem. Glavna značilnost tega sistema je medgeneracijska pogodba, saj sedanji aktivni zavarovanci pričakujejo, da jim bo ob upokojitvi pokojnina izplačana iz prispevkov, ki jih bodo vplačali prihodnji aktivni zavarovanci.

Ta sistem lahko uspešno deluje samo ob predpostavki, da obstaja ravnotežje med številom zavarovancev in številom upokojencev. Ravno to odvisnostno razmerje je glavni problem pri delovanju dokladnega sistema v razvitih gospodarstvih. Na eni strani se z zviševanjem standarda povečuje življenjska doba prebivalstva in posledično število upokojencev, na drugi strani pa se zmanjšuje število aktivnih zavarovancev, ki prispevajo v pokojninsko blagajno. Oba trenda prispevata k zmanjševanju odvisnostnega razmerja in posledično povečevanju prispevne stopnje aktivnih zavarovancev, katerih dohodki so čedalje bolj obremenjeni s prispevki za pokojninsko zavarovanje.

Tudi v teoriji je znana Aaronova enačba, ki določa, kdaj je dokladni sistem, boljši od naložbenega (Stanovnik, 2002, str. 170):

$$n + g > r$$

pri tem je:

n - stopnja rasti prebivalstva

g - stopnja rasti povprečne plače

r - obrestna mera

Za zahodna gospodarstva je značilna nizka stopnja rasti prebivalstva (ponekod tudi negativen prirastek), kar zmanjšuje levo stran enačbe. Zato so ta gospodarstva v preteklosti začela dodatno uvajati tudi t.i. naložbeni sistem, ki odpravlja pomanjkljivosti dokladnega.

## 1.2. Naložbeni sistem

V naložbenem sistemu zavarovanci nalagajo pokojninske prispevke na osebne pokojninske račune v pokojninske sklade. Ti skladi upravljajo s premoženjem, ki so ga pridobili s prispevki in ob upokojitvi izplačujejo pokojnine. Ta sistem odpravlja glavno pomanjkljivost dokladnega sistema, to so demografske spremembe. Vendar pa obstajajo druge slabosti naložbenega sistema (Harrison, 1998, str.18):

- inflacijsko tveganje: visoka inflacija lahko zmanjša vrednost naložb pokojninskih skladov in posledično višino pokojnin
- zavarovanec tvega, da bo prišlo do goljufij in drugih prevar pri poslovanju skladov (država mora nadzorovati poslovanje skladov)
- uspešnost poslovanja skladov je različna in zavarovanci velikokrat nimajo informacij na podlagi katerih bi lahko ocenili uspešnost poslovanja
- zavarovanci ne vedo, če bodo lahko skozi celotno zavarovalno dobo prispevali v sklad in kakšno višino prispevkov bojo lahko vplačevali
- vlada lahko s svojimi ukrepi izrabi pokojninske sklade za polnjene državnega proračuna (odprava davčnih olajšav).

Kljub vsem tem pomanjkljivostim in tveganjem ima naložbeni sistem več prednosti kot slabosti. Zato so zahodna razvita gospodarstva uvedla večštebno ureditev pokojninskega sistema, ki na eni strani zagotavlja minimalno socialno varnost preko dokladnega sistema in hkrati omogoča nalaganje na osebne račune pri pokojninskih skladih, kar daje zavarovancem ob upokojitvi dodatno pokojnino. Takšen tritebni pokojninski sistem je začela uvajati tudi Slovenija.

## 1.3. Reforma pokojninskega sistema

Po osamosvojitvi je prišlo v slovenskem gospodarstvu do velikih sprememb. Prehod v tržno gospodarstvo in izguba jugoslovanskega trga je prizadela slovenska podjetja. Povečalo se je število brezposelnih. Država se je odločila reševati to problematiko tudi s predčasnim upokojevanjem. Ti ukrepi so na eni strani povečevali število upokojenih, na drugi pa se je zmanjševalo število aktivnih zavarovancev.

Začelo je prihajati do vse večjega razkoraka med ekonomskimi možnostmi in pravicami, ki naj bi bile upokojencem zagotovljene. Država je povečevala prispevno stopnjo, da je lahko še izplačevala pokojnine.



Prav tako je morala iz proračuna namenjati vedno več sredstev, da je zagotavljala nemoteno izplačevanje pokojnin. Kmalu smo prišli do spoznanja, da brez sprememb pokojninskega sistema, država takšnega stanja dolgo več ne bo mogla vzdrževati.

### **1.3.1. Vzroki za pokojninsko reformo**

Kot neposreden vzrok za pokojninsko reformo bi lahko opredelili vedno večji razkorak med sredstvi, ki so se zbirala v pokojninski blagajni in obsegom pravic, ki naj bi jih s temi sredstvi zagotavljali.

Vendar pa to stanje povzročajo globlji vzroki. V nadaljevanju bom opisal po mojem mnenju tri najpomembnejše: demografske spremembe, nezaposlenost in neenakopravnost med moškimi in ženskami.

#### **1.3.1.1. Demografske spremembe**

V Sloveniji je v zadnjih dvajsetih letih prišlo do demografskih sprememb, ki so značilne za večino evropskih razvitih gospodarstev. Na eni strani se je začela zniževati rodnost (posledično tudi naravni prirastek, ki je v Sloveniji postal tudi negativen), hkrati pa se je povečevala pričakovana življenjska doba prebivalstva. Začelo se je rušiti ravnovesje med mladim in starim delom prebivalstva.

To je dolgoročno pomenilo, da bo moralo vedno manj aktivnega prebivalstva skrbeti za vedno več upokojencev. Odvisnostno razmerje med zavarovanci in upokojenci se je začelo manjšati.

Tabela 2: Število aktivnih zavarovancev, upokojencev in odvisnostno razmerje za obdobje 1988 - 1998

Leto	Št. zavarovancev	Št. upokojencev	Odvisnostno razmerje
1988	932.314	348.030	2,68
1989	920.957	365.058	2,52
1990	884.615	384.094	2,30
1991	816.902	418.927	1,95
1992	764.902	448.828	1,70
1993	782.570	457.545	1,71
1994	772.549	458.085	1,69
1995	768.961	460.262	1,67
1996	765.731	463.322	1,65
1997	782.989	468.216	1,67
1998	786.396	472.394	1,66

Vir: Poslovno poročilo ZPIZ za leto 1998, 1999, str. 10; 19.

Kot lahko vidimo iz zgornje razpredelnice, se je odvisnostno razmerje skozi celotno obdobje desetih let zmanjševalo. V začetku devetdesetih je bilo razmerje med zavarovanci in upokojenci okoli 2:1, kar je pomenilo, da dva zaposlena skrbita za enega upokojenca. To razmerje se je skozi desetletje zmanjševalo tako, da po zadnjih podatkih tri zavarovanci zagotavljajo sredstva za dva upokojenca.

Če se bo v prihodnosti nadaljeval sedanji demografski razvoj, lahko pričakujemo, da bo število upokojencev preseglo število zavarovancev.

Takšno razmerje med zavarovanci in upokojenci preobremenjuje sedanje zavarovance, saj morajo ti znaten delež svojega dohodka nameniti za zagotavljanje pokojnin upokojencev. Zaposlenim ostaja manj razpoložljivega dohodka, zato se tudi težje odločajo za več otrok, kar zopet zmanjšuje število bodočih zavarovancev.

Tabela 3: Stopnje prispevkov za pokojninsko zavarovanje za obdobje 1992- 2000 (povprečne stopnje v % od bruto plače)

Leto	Prispevek delojemalcev	Prispevek delodajalcev
1992	14,40	14,40
1993	15,42	15,42
1994	15,50	15,50
1995	15,50	15,50
1996	15,50	11,07
1997	15,50	8,85
1998	15,50	8,85
1999	15,50	8,85
2000	15,50	8,85

Vir: Zakon o prispevkih za socialno varnost, Uradni list RS, št. 81/00.

Kot vidimo iz razpredelnice, so bili prispevki za pokojninsko varnost do leta 1995 enakomerno razporejeni med delodajalce in delojemalce. Leta 1996 se je država odločila da bo zmanjšala prispevno stopnjo, ki jo plačujejo delodajalci in s tem spodbudila dodatno zaposlovanje. Dohodki delojemalcev so ostali enako obremenjeni, saj se prispevna stopnja od leta 1994 ni spremenila.

### 1.3.1.2. Nezaposlenost

Naslednji vzrok za pokojninsko reformo je bilo vedno večje število brezposelnih oseb in posledično manjše število zaposlenih, ki prispevajo v blagajno.

Po osamosvojitvi Slovenije in vojnah na območju nekdanje Jugoslavije so slovenska podjetja izgubila trge nekdanje skupne države. To je bil zanje hud udarec, saj so bila zelo navezana na te trge. Posledično je prišlo do veliko stečajev in tudi podjetja, ki so uspela delno nadomestiti nekdanje trge, so morala skrbeti za proizvodnjo.

Položaj v pokojninski blagajni se je še poslabšal, ko se je država odločila, da bo problem brezposelnosti reševala tudi s predčasnim upokojevanjem. Tako se je na eni strani povečalo število upravičencev do pokojnine, na drugi strani pa se je zmanjšalo število zavarovancev, ki so prispevali v pokojninsko blagajno.

Tabela 4: Število in stopnja brezposelnosti v Sloveniji v obdobju od 1989 do 1999

Leto	Število brezposelnih	Stopnja brezposelnosti
1989	33.796	2,9
1990	55.441	4,7
1991	91.161	8,2
1992	118.224	11,5
1993	137.142	14,4
1994	123.517	14,4
1995	126.759	13,9
1996	124.470	13,9
1997	128.572	14,4
1998	126.625	14,5
1999	114.348	13,6

Vir: Statistični letopis RS, 2001.

Kljub boljšim gospodarskim pričakovanjem in zmanjševanju brezposelnosti se ravnotežno razmerje med številom upokojencev in zavarovancev ne bo bistveno izboljšalo. Razvoj in posledično višji standard bosta pomenila tudi višjo pričakovano življenjsko dobo in večje število upokojencev.

### 1.3.1.3. Neenakopravnost moških in žensk

Star pokojninski sistem je bil tudi neenakopraven. Postavljal je različne pogoje za upokojitev za moške in ženske. Za upokojitev morata biti izpolnjena dva pogoja: dopolnjena starost in dopolnjena pokojninska doba.

Tabela 5: Pogoji za upokojitev po starem zakonu

Spol	Dopolnjena pokojninska doba (leta)	Dopolnjena starost (leta)
<b>Moški</b>	40	58
	20	63
	15	65
<b>Ženska</b>	35	53
	20	58
	15	60

Vir: Uradni list RS št. 7/96.

Ženska je po starem zakonu pridobila pravico do starostne pokojnine 5 let prej kot moški s 5 let krajšo pokojninsko dobo. Če temu dodamo še, da je pričakovana življenjska doba za žensko 5 let daljša kot za moškega, vidimo, da prihaja do velikega neskladja med moškim in ženskim delom populacije. Tako moški v povprečju uživa pokojnino 10 let manj kot ženska (5 let zaradi kasnejše upokojitve, 5 let zaradi krajše pričakovane življenjske dobe).

Različna obravnava moških in žensk je bila kompenzacija za neenak družbeni položaj žensk in njihova obremenitev z družinskimi in gospodinjskimi obveznostmi. Vendar pa je bila različna obravnava tudi eden izmed razlogov za krizo v pokojninskem sistemu.

### **1.3.2. Potek pokojninske reforme v Sloveniji**

Proces pokojninske reforme se je začel že leta 1993, vendar so bila izhodišča izoblikovana šele junija 1996, kjer so bili zapisani predvideni ukrepi za zmanjšanje pravic javnega sistema pokojninskega zavarovanja in roki za njihovo izvedbo. Do leta 2000 je celoten sistem temeljil na Zakonu o pokojninskem in invalidskem zavarovanju iz leta 1992.

Novembra 1997 je bil pripravljen predlog Bele knjige, kjer so bili napisani ukrepi za sanacijo sistema pokojninskega zavarovanja. V osnovi je Bela knjiga predvidevala ostrejšje upokojitvene pogoje, nižje pokojnine bodočih generacij in ustanovitev obveznega drugega stebra.

Pri pripravi novega zakona so sodelovali tudi socialni partnerji, ki so novemu zakonu odvzeli precej ostrine. Izkazalo se je, da je uvedba obveznega drugega stebra preveč drzna (tudi informacije iz Madžarske, ki je uvedla obvezni drugi steber, niso bile spodbudne), zato je ta različica ostala v zelo omejenem obsegu: samo za tiste zaposlene, ki imajo tako imenovano beneficirano delovno dobo (Bešter, 1999, str.26).

Tudi pri pogojih upokojevanja je prišlo do kompromisa med predlagatelji zakona in socialnimi partnerji, tako je bila z zaključeno tretjo obravnavo novega Zakona o pokojninskem in invalidskem zavarovanju 10. decembra 1999 izvedena pokojninska reforma, ki se je pripravljala skoraj celo desetletje. Zakon je stopil v veljavo 1. januarja 2000.

## 2. Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju

Novi zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju je prinesel naslednje bistvene spremembe:

1. uvedel je triteberno ureditev:

- **I. steber:** obvezno pokojninsko zavarovanje (PAYG)
- **II. steber:** dodatno pokojninsko zavarovanje (obvezno za t.i. "beneficirano" delovno dobo in prostovoljno)
- **III. steber:** prostovoljno zavarovanje (ostala zavarovanja pri zavarovalnicah in bankah: rentno zavarovanje, življenjsko zavarovanje, rentno varčevanje...)

2. povečanje upokojitvene starosti, tako za moške kot za ženske

3. spremenjena pokojninska stopnja in pokojninska osnova.

Nov zakon je uvedel triteberno ureditev, kakršno poznajo tudi v razvitih državah, kjer so že pred leti izvedli pokojninsko reformo. Države so se različno odločile glede drugega pokojninskega stebra; nekatere so ga uvedle kot obveznega, druge kot prostovoljnega. V Sloveniji smo se odločili za prostovoljno obliko.

Zakon na eni strani zmanjšuje pravice iz obveznega pokojninskega zavarovanja, omogoča in vzpodbuja pa se individualno pokojninsko zavarovanje. Skrb za varno starost se tako prelaga na posameznika in privatni sektor, vloga države pa se zmanjšuje.

Zakon je od sprejetja doživel že tri spremembe in dopolnitve. V novelah zakona so določili način usklajevanja pokojnin z rastjo plač, pokojninske načrte so razdelili na individualne in kolektivne, določili so najvišjo in najnižjo premijo in način valorizacije teh zneskov. Opredelili so davčne olajšave in pogoje za njihovo uveljavitev.

### 2.1. Spremembe v obveznem pokojninskem zavarovanju

V obveznem pokojninskem zavarovanju je prišlo do nekaj sprememb, predvsem na področju upokojitvene starosti, pokojninske stopnje in pokojninske osnove. S temi spremembami je država zmanjšala pravice bodočim upokojencem in zaostрила pogoje za upokojitev. Večina sprememb se bo uvajala počasi, skozi različno dolga prehodna obdobja.

### **2.1.1. Spremembe upokojitvene starosti**

Minimalna upokojitvena starost za moške in ženske se bo izenačila na 58 let (ob 40 letih zavarovalne dobe za moške in 38 letih za ženske). Ženskam se bo upokojitvena starost s sedanjih 53 let vsako leto povečala za 4 mesece, pokojninska doba pa s sedanjih 35 let vsako leto za 3 mesece. To prehodno obdobje se bo končalo leta 2013.

Polna upokojitvena starost bo znašala za ženske 61 let in za moške 63 let. Pri tej starosti se omogoča pokojnina brez odbitka. Ta starost se bo za moške povečevala za 6 mesecev na leto, za ženske pa za 4 mesece. Prehodno obdobje se bo zaključilo za moške leta 2008, za ženske pa 2022. Pokojnina brez odbitka se omogoči tudi tistemu, ki se upokoji pri minimalni upokojitveni starosti z 40 (moški) oziroma 38 (ženske) let pokojninske dobe.

Upokojitvena starost se bo lahko znižala za 8 mesecev za enega otroka, 20 za dva, 36 za tri in za vsakega nadaljnjega za 20 mesecev, vendar se moškim ne more znižati pod spodnjo mejo 58 let in ženskam pod spodnjo mejo 56 let. Novost je tudi znižanje starostne meje za ženske na račun zaposlitve pred 18. letom starosti, v višini časa trajanja obveznega zavarovanja pred to starostjo, vendar največ do 55 let.

### **2.1.2. Spremembe pokojninske stopnje**

Starostna pokojnina se odmeri glede na zavarovalno dobo upravičenca. Za 15 let zavarovalne dobe se odmeri ženskam 38%, moškim pa 35% pokojninske osnove. Vsako nadalje leto zavarovalne dobe doda temu 1,5 %. Pokojnina brez odbitka bo za 40 oziroma 38 let zavarovalne dobe znašala 72,5% pokojninske osnove. Tako se bo polna pokojnina znižala iz prejšnjih 85% na 72,5% pokojninske osnove.

Vsako leto zavarovanja nad polno pokojninsko dobo, ki jo bo zavarovanec dopolnil bo nagrajeno z zvišanjem pokojninske osnove. V spodnji tabeli so prikazane vrednosti povečanja pokojninske osnove za posamezna dodatna leta.

Tabela 6: Povečanja pokojninske osnove za zavarovance, ki se upokojijo po dopolnjeni polni upokojitveni starosti

Leto, daljše delovne dobe od polne		Vrednost posameznega leta (% od pokojninske osnove)
Moški	Ženske	
41. leto	39. leto	3,0%
42. leto	40. leto	2,6%
43. leto	41. leto	2,2%
44. leto	42. leto	1,8%
45. in vsako naslednje leto	43. in vsako naslednje leto	1,5%

Vir: Uradni list RS, št. 106/99.

Zraven zgoraj omenjene nagrade, ki jo dobijo upokojenci z daljšo delovno dobo nov sistem uvaja tudi spodbude zavarovancem, da ostanejo čim dlje vključeni v zavarovanje tudi po dopolnjeni polni upokojitveni starosti. Ta sistem nagrajuje odložitev upokojitve s povečanjem pokojnine.

Zavarovancem, ki so sicer pridobili pravico do starostne pokojnine pred dopolnitvijo polne starosti in niso dopolnili polne pokojninske dobe (40 let za moške, 38 za ženske), se bo pokojnina zmanjšala.

Tabela 7: Zmanjšanja pokojnin zavarovancem, ki se upokojijo pred dopolnjeno polno upokojitveno starostjo

Starost ob upokojitvi v letih	% zmanjšanja pokojnine na mesec
58	0,30%
59	0,25%
60	0,20%
61	0,15%
62	0,10%
63	0,00%

Vir: Uradni list RS, št. 106/99.

### 2.1.3. Spremembe pokojninske osnove

Do sprememb je prišlo tudi pri obračunavanju pokojninske osnove. Pokojninska osnova se bo po novem ob upoštevanju prehodnega obdobja izračunala iz zaporednih 18-ih letih zavarovanja po 1.1.1970, ki so za zavarovanca najugodnejša. S tem se poskuša odpraviti neenakost zavarovancev, ki so kljub plačevanju enakih prispevkov v času zavarovanja imeli



različen položaj. Verjetno se bo v prihodnosti obdobje osemnajstih let postopoma povečalo na celoten čas pokojninskega zavarovanja. Najvišja pokojnina naj bi bila štirikratnik najnižje.

Novosti v sistemu, ki jih uvaja pokojninski zakon sta državna in vdovska pokojnina. Državna pokojnina predstavlja minimalne dohodke tistim, ki so starejši od 65 let in so med 15. in 65. letom živeli najmanj 30 let v Sloveniji in nimajo pravice do pokojnine iz drugih naslovov. Državna pokojnina znaša 33,3% najnižje pokojninske osnove.

Vse te spremembe - zaostrovanje pogojev upokojevanja in znižanje pokojnin - naj bi izboljšali sedanje nevzdržno stanje v pokojninski blagajni in hkrati zmanjšali pravice zavarovancev iz obveznega pokojninskega zavarovanja. Zato bodo morali zavarovanci začeti razmišljati o dodatnem pokojninskem zavarovanju, ki jim bo ob upokojitvi omogočalo višje dohodke.

## **2.2. Dodatno pokojninsko zavarovanje**

Največja novost, ki jo prinaša novi Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju, je dodatno pokojninsko zavarovanje. Zakon predvideva dve vrsti dodatnega pokojninskega zavarovanja: obvezno in prostovoljno.

Obvezno dodatno pokojninsko zavarovanje bodo plačevali delodajalci zaposlenim, ki opravljajo dela, ki jih po določeni starosti ni mogoče več opravljati ali dela, ki so zdravju škodljiva. Izvajanje tega zavarovanja je v rokah Državnega pokojninskega sklada, ki je del Kapitalskega sklada.

Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje je namenjeno vsem, ki so zavarovanci ali uživalci pravic iz obveznega pokojninskega in invalidskega zavarovanja, ki še niso upokojeni po Zakonu o pokojninskem in invalidskem zavarovanju. Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje predstavlja zbiranje denarnih sredstev na osebnih računih zavarovancev, vključenih v to obliko zavarovanja z namenom, da se jim ob dopolnitvi določene starosti in izpolnitvi pogojev po pokojninskem načrtu zagotovijo dodatne pokojnine.

Dodatno pokojninsko zavarovanje obsega dve fazi (Gornjak, 1999, str.28):

- varčevalno obdobje: v tem obdobju zavarovanec plačuje premijo, ki se knjiži na njegov osebni račun. Zbrana sredstva upravljavec nalaga v skladu z naložbeno politiko, hkrati zavarovanec prevzema naložbeno tveganje.
- obdobje črpanja pravic: v tem obdobju zavarovanec oziroma upravičenec prejema izplačilo dodatne pokojnine.

Osnovna pravica, ki izhaja iz dodatnega pokojninskega zavarovanja, je dodatna starostna pokojnina oziroma predčasna dodatna starostna pokojnina, ki se izplačuje v obliki rent.

Zavarovanec pridobi to pravico, če:

- je dopolnil 58 let
- je uvedel pravico do pokojnine po predpisih o obveznem pokojninskem zavarovanju
- je od vključitve v prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje preteklo najmanj 10 let

Pravico do predčasne dodatne starostne pokojnine pridobi zavarovanec, ko izpolni naslednje pogoje:

- zavarovanec je vključen v prostovoljno dodatno zavarovanje najmanj 15 let
- zavarovanec je dopolnil 53 let starosti

### **2.2.1. Pokojninski načrti**

Osnova dodatnega pokojninskega zavarovanja je pokojninski načrt, ki določa pogoje za pridobitev pravice iz dodatnega pokojninskega zavarovanja, vrsto in obseg teh pravic in postopek za njihovo uveljavitev. Pokojninski načrt mora pregledati in odobriti Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve, Ministrstvo za finance, Urad za zavarovalni nadzor, Agencija za trg vrednostnih papirjev in Davčni urad Republike Slovenije, ki vpiše potrjen pokojninski načrt v poseben register.

Pokojninske načrte lahko delimo na:

- pokojninski načrt, ki krije zgolj izplačilo dodatne starostne pokojnine
- pokojninski načrt, ki poleg dodatne starostne pokojnine nudi še izplačilo predčasne dodatne starostne pokojnine in zavarovalno kritje za izplačilo dodatne invalidske ter/ali družinske pokojnine.

V pokojninskem načrtu mora biti opredeljeno:

- pogoji za vključitev v pokojninski načrt
- višina premije in roki plačevanja ter način izračuna premije (če je zavarovanih več nevarnosti, mora biti premija razčlenjena na premijo za posamezne nevarnosti)
- posledice neplačevanja premije
- zjamčen donos
- višina stroškov, ki jih zaračuna izvajalec pokojninskega načrta
- naložbena politika

### **2.2.1.1. Stroški**

Izvajalcu pokojninskega načrta pripadajo vstopni in izstopni stroški ter upravljavska provizija.

Vstopni stroški se obračunajo ob vplačilu premije, izstopni pa se odštejejo od stanja sredstev na osebnem pokojninskem računu ob prenehanju zavarovanja.

Izstopni stroški so odvisni tudi od vzroka prenehanja zavarovanja, saj se lahko izvajalec odloči, da te stroške odšteje samo pri izrednem prenehanju zavarovanja.

Upravljavsko provizijo obračuna izvajalec enkrat letno kot odstotek čiste vrednosti sredstev sklada. Maksimalne vrednosti stroškov predpiše minister za finance in so:

- vstopni stroški: 6% vplačane premije (prva tri leta po ustanovitvi, lahko sklad obračunava tudi višje stroške vendar za največ 50%)
- izstopni stroški: 1% zbranih sredstev
- provizija za upravljanje: 1,5% povprečne čiste letne vrednosti sredstev

### **2.2.1.2. Naložbe in minimalen donos sredstev**

Naložbena politika v okviru pokojninskih načrtov je predpisana in izenačena z naložbami matematičnih rezervacij življenjskih zavarovanj oziroma kritnih skladov. Zaradi varnosti vplačanih premij mora biti naložbena politika konzervativna, z veliko razpršenostjo naložb. Sredstva se vodijo na ločenih računih (po posameznih zavarovancih) in niso predmet stečajne mase.

Minimalna zjamčena donosnost sredstev pokojninskih načrtov je določena z zakonom. Letna stopnja donosnosti ne sme biti manjša od 40% letne obrestne mere na dolgoročne državne vrednostne papirje. To obrestno mero določi minister za finance in je za april znašala: 7,45% na letni ravni oziroma 0,59% na mesečni ravni (Uradni list RS, št.41/02, str. 4026).

### **2.2.1.3. Nadzor**

Državne institucije bodo podrobno nadzirale delovanje pokojninski skladov. Nadzor bo imelo kar pet institucij (Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje, 2002):

- Ministrstvo za delo: nadzorovalo bo delo in usklajenost s pokojninskim zakonom
- Agencija za zavarovalni nadzor: nadzor nad solventno mejo, garancijskim skladom, pravilnostjo izračunavanja rezervacij, aktuarsko ustreznostjo produktov, izdajanje mnenja o ustreznosti pokojninskih načrtov
- Davčna uprava: izvaja nadzor nad uveljavljanjem davčnih olajšav ter vpis in izpis iz registra pokojninskih načrtov
- Ministrstvo za finance: določa minimalne zajamčene donosnosti sredstev pokojninskih načrtov in maksimalne višine stroškov, ki si jih lahko obračunajo izvajalci pokojninskih načrtov
- Zunanje revizijske hiše: revidirajo računovodske izkaze

Takšen nadzor nad delom pokojninskih skladov je potreben zaradi varnosti plačanih premij zavarovancev, saj sami zavarovanci nimajo možnosti nadzora nad delom skladov. Vsakršno preveliko naložbeno tveganje, špekuliranje ali goljufije imajo lahko za posledico zmanjševanje vrednosti sredstev v skladih in manjše dodatne pokojnine. To lahko povzroči nezaupanje med zavarovanci, kar ima lahko dolgoročne negativne posledice za vse izvajalce dodatnega pokojninskega zavarovanja.

## **2.2.2. Izvajalci dodatnega pokojninskega zavarovanja**

Izvajalci pokojninskega zavarovanja so lahko : zavarovalnice, vzajemni pokojninski skladi in pokojninske družbe.

Pokojninske načrte lahko oblikujejo naslednje osebe pod naslednjimi pogoji:

### **a) delodajalec:**

- če načrt oblikuje za svoje zaposlene in se zaveže, da bo financiral ta načrt tako, da bo delavcem delno ali v celoti plačeval premijo prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja
- če je izvajalec pokojninskega načrta zaprt vzajemni pokojninski sklad
- če gre za gospodarsko družbo, ki je organizirana kot kapitalska družba in po zakonu o gospodarskih družbah šteje za veliko družbo
- več gospodarskih družb, ki skupno izpolnjujejo pogoje za razvrstitev v veliko družbo (panoga)
- Republika Slovenija
- javni zavodi, ki imajo več kot 1000 zaposlenih

**b) zavarovalnica in banka:**

- če ima dovoljenje za opravljanje poslov pokojninskih skladov in ustanovi odprt pokojninski sklad

**c) pokojninska družba in zavarovalnica:**

- če opravlja zavarovalne posle prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja na podlagi pokojninskega načrta, ki ga je sama oblikovala
- če ima dovoljenje za opravljanje zavarovalnih poslov življenjskega zavarovanja (velja za zavarovalnico)

Vzajemni pokojninski skladi so lahko zaprti ali odprti. Pri zaprtem člani lahko postanejo le osebe, ki so v delovnem razmerju pri delodajalcu, ki ustanovi sklad.

V odprt vzajemni pokojninski sklad se lahko včlanijo vse osebe in članstvo ni pogojeno z delovnim razmerjem. Sklad lahko ustanovi banka ali zavarovalnica, ki ima za to dovoljenje.

Pokojninska družba je pravna oseba, ustanovljena kot delniška družba. Ustanovijo jo lahko pravne ali fizične osebe, ki vplačajo in vpišejo delnice. Pokojninska družba je posebna oblika zavarovalne delniške družbe, ki se lahko ukvarja izključno s prostovoljnim dodatnim pokojninskim zavarovanjem.

Način izvajanja dodatnega pokojninskega zavarovanja je odvisen od izvajalca: zavarovalnica in pokojninska družba lahko neposredno izvajata celotno zavarovanje, medtem ko mora vzajemni pokojninski sklad ob koncu varčevalnega obdobja skleniti zavarovanje za pokojninsko rento pri zavarovalnici ali pokojninski družbi, ki nato izplačuje pokojninsko rento.

Upravljanje premoženja zbranega s plačili premij prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja obsega:

- zbiranje premij na osebnih računih zavarovancev
- vodenje osebnih računov in obveščanje zavarovancev o stanju na njihovih računih
- upravljanje z naložbenim portfeljem
- izplačevanje dodatnih pokojnin in ostalih pravic, ki izhajajo iz pokojninskega načrta

### **2.2.3. Davčne olajšave**

Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje prinaša določene davčne olajšave. Na premijo se ne plačuje davka na dodano vrednost, ker je pokojninsko zavarovanje dolgoročno osebno zavarovanje, je oproščeno tudi plačila 6,5% davka od prometa zavarovalnih poslov.

Delodajalcu ni potrebno plačati prispevkov in davkov od zneska, ki ga je namenil delavcu za dodatno pokojninsko zavarovanje (prostovoljno in obvezno). Prednost za delodajalca, če plačuje premije zaposlenim, je tudi v tem, da se premija opredeli kot strošek, kar zmanjšuje osnovo za plačilo davka na dobiček.

Zavarovanec ima ob plačilu premije to prednost, da ne plača dohodnine na znesek namenjen zavarovanju. Dohodnino plača ob izplačilu dodatne pokojnine.

## **3. Zavarovalnice v pokojninskem sistemu**

Novi pokojninski sistem omogoča zavarovalnicam aktivnejšo vlogo pri zagotavljanju varne starosti. To je za zavarovalnice izziv in hkrati velika priložnost. Na pokojninskih računih zavarovancev se bodo zbrala velika sredstva, saj bo dodatno pokojninsko zavarovanje kmalu postalo "obvezno" za vse, ki upajo, da bodo tudi v starosti obdržali standard pridobljen v aktivni dobi.

Zavarovalnica lahko ponudi dodatno pokojninsko zavarovanje na dva načina:

- oblikuje odprt pokojninski sklad
- ponudi dodatno pokojninsko zavarovanje kot zavarovalno storitev

V vsakem primeru mora oblikovati pokojninski načrt, ki mora biti odobren. Na podlagi takšnega načrta lahko začne zavarovalnica izvajati dodatno pokojninsko zavarovanje.

### **3.1. Ponudba dodatnih pokojninskih zavarovanj v Sloveniji**

Kmalu po sprejetju novega pokojninskega zakona, se je na trgu pojavila množica ponudnikov pokojninskih zavarovanj. Konkurenca je zelo velika, saj se vsakdo hoče čim bolje pozicionirati na novo nastajajočem trgu. Ponudniki se zavedajo, da se bo slej ko prej vsakdo odločil za dodatno pokojninsko zavarovanje in da bo na trg prišlo veliko novih sredstev.

Najprej so poskušali pripraviti ljudi, da spoznajo, da bodo potrebovali dodatno pokojninsko zavarovanje za varno starost. Zavedanje ljudi je predpogoj za prodajo. V kolikor ne čutijo potrebe po dodatnem zavarovanju, ga ne bodo sklenili.

Najbolj zanimiva so postala podjetja; predvsem večja z veliko zaposlenimi in sindikati z obilnim članstvom. Tu je velik potencial, saj se bodo verjetno najprej odločali za kolektivno zavarovanje, kasneje pa se bo vnel boj tudi za posamezne stranke.

V nadaljevanju bom prikazal osnovne značilnosti odobrenih pokojninskih načrtov. Marca leta 2002 je bilo odobrenih 20 pokojninskih načrtov 16 izvajalcev.

Tabela 8: Odobreni pokojninski načrti (stanje 19.3.2002)

Družba	Ime	Zajamčen donos %	Naložbe (doma/tujina)	Vstopni stroški	Stroški prenehanja
Abanka d.d.	AIII	50			
Adriatic	Pokojninski temelj	60	100 / 0	8/8/8/5 - 5.95	0/0.1 - 1
Banka Koper		50	ni podatkov	4.25	1/1
Druga penzija	kolektivno zavarovanje	55	100 / 0	2.8 - 5.1	0 / 0 - 1
Pokojninska družba	individ. zavarovanje	55	100 / 0	5.95	0 / 0 - 1
Generali SKB zavarovalnica	Leon 1	60	35 / 65	6	1 ali 0 / 1
	Leon 2	60	20 / 80	6	1 ali 0 / 1
Kapitalska družba PIZ	KVPS	50	nad 80 / do 20	6/6/6/4	1 / 1
Krekova zavarovalnica		50	nad 70 / do 30	8/7/6/5	1 / 1
Pokojninska družba A		40	odvisno od donosov	3	0 / 1
Pokojnin. družba Moja naložba		60	ni podatkov	2.9	0 / 0,5
Pokojninska družba SKB		70	40-35 / 60-65	8/7/6/5	1 / 1
Probanka d.d.	Delta	60	ni podatkov	6/6/6/5.6	0 / do 1
Prva pokojninska družba	PPD1	40	50 / 50	8.5/7.5/6.5/5.5	1 / 1
	PPD2	40	20 / 80	8.5/7.5/6.5/5.5	1 / 1
	PPD3	40	20 / 80	8.5/7.5/6.5/5.5	1 / 1
Skupna pokojnin. družba		50		8.7/8.7/8.7/5.8	0 / 1
Slovenica, zavarovalniška hiša		50	50 / 50	7.4-8.6/7.4-8.6 /7.4-8.6/ 4.95-5.9	0 / 1
Zavarovalnica Maribor		60		8/7/6/5	1 / 1
Zavarovalnica Triglav	Pokojninski steber	50	80 / 20	8.7/8.7/8.7/5.8	0 / 1

Vir: Odobreni pokojninski načrti (URL: <http://www.pokojnina.com>), 19.3.2002.



Iz tabele je razvidno, da je ponudba zavarovanj zelo raznovrstna. Pokojninski načrti se razlikujejo tako v zajamčenem donosu in strukturi naložb, kot tudi v stroških, ki si jih bodo izvajalci zaračunali.

V nekaterih primerih je isti izvajalec ponudil več načrtov npr. enega konzervativnega (s konzervativno naložbeno politiko in nižjim donosom) ter drugega progresivnega (z bolj tvegano naložbeno politiko in višjim donosom). S tem se je ponudnik prilagodil različnim željam in odnosom ljudi do tveganja in donosa.

Izvajalec se je lahko osredotočil tudi na ciljno poklicno skupino. Takšen primer je Krekova zavarovalnica, ki se je usmerila predvsem na zaposlene v duhovnih poklicih.

Naložbena politika se med ponudniki razlikuje. Imamo takšne, ki bodo vsa sredstva nalagali doma in takšne, ki bodo večji delež naložili v tujini. Pomembnejše od države, kjer bodo sredstva naložena, je oblika naložb. Ponudniki se morajo odločiti, kakšen delež bodo naložili v delnice podjetij, državne vrednostne papirje, banke, koliko bodo namenili posojilom itd. Pri svojih odločitvah so tudi omejeni, saj zakon določa okvirno strukturo naložb. S tem se zavarovanci izognejo prevelikim tveganjem, katerim bi njihova sredstva izvajalec lahko izpostavil.

Tudi vstopni in izstopni stroški so med ponudniki različni. Večina prva leta zavarovanja obračuna višje vstopne stroške, ki jih nato znižuje. Pri stroških prenehanja vsi obračunajo 1% pri izrednem prenehanju, pri rednem (ko se zavarovanec upokoji) pa nekateri ne obračunajo stroškov prenehanja. Vsi upravljavci so določili Upravljavsko provizijo v višini 1,5% zbranih sredstev.

Ponudba na slovenskem trgu pokojninskih zavarovanj je raznolika in številčna. To je dobro, saj konkurenca sili upravljavce k nižanju stroškov in uspešnejšemu plemenitenju sredstev. Vendar pa je slovenski trg razmeroma majhen in bo težko obdržal takšno število ponudnikov. Zavarovalnica, družba ali sklad morajo imeti dovolj zavarovancev, da lahko dolgoročno rentabilno poslujejo. Zato lahko v prihodnje pričakujemo zmanjšanje števila ponudnikov dodatnega pokojninskega zavarovanja.

## **3.2. Priložnosti zavarovalnic**

Na trgu, kjer nastopa veliko ponudnikov, je poznavanje trga, kupcev, njihovih navad, želja in potreb ključnega pomena za uspešnost. Vsako podjetje se mora popolnoma posvetiti kupcu in se mu čimbolj prilagoditi. S kupcem mora vzpostaviti partnerski dolgoročni odnos, po možnosti za celo življenje.

Takšen položaj je tudi na trgu dodatnih pokojninskih zavarovanj. S sklenitvijo zavarovanja postaneta izvajalec in stranka dolgoročna partnerja, saj je zavarovanje dolgoročno. Zato mora stranka popolnoma zaupati izvajalcu, saj je od njegovega delovanja odvisna njegova socialna varnost v starosti.

Dodatno pokojninsko zavarovanje je še nova storitev, trg se še ni izoblikoval in ponudniki si ga še niso razdelili. Od dogajanj v prihodnjih letih je odvisno, kdo si bo uspel zagotoviti obstanek, kdo bo zmagovalec in kdo poraženec. Ponudniki morajo dobro spoznati dogajanje na trgu, želje ljudi in njihove odzive, da bi uspeli s pravilnim delovanjem doseči ustrezne rezultate.

Zato sem se odločil, da bom izvedel anketo na manjšem vzorcu in poskušal ugotoviti, kakšen je odnos ljudi do dodatnega pokojninskega zavarovanja in izvajalcev.

### **3.2.1. Anketa o dodatnem pokojninskem zavarovanju**

Med 14. in 18. januarjem sem izvedel anketo o dodatnem pokojninskem zavarovanju med 70 anketiranci. V anketo sem vključil 9 vprašanj o dodatnem pokojninskem zavarovanju, na podlagi katerih bom lahko pridobil splošno sliko o odnosu potencialnih zavarovancev do dodatnega pokojninskega zavarovanja.

Z vprašanji sem poskušal ugotoviti:

- kakšna je naklonjenost dodatnemu pokojninskemu zavarovanju in vključenost vanj
- poznavanje dodatnega pokojninskega zavarovanja
- kakšna je naklonjenost izvajalcem in različnim finančnim produktom

Anketirancem sem zastavil naslednja vprašanja:

1. Ali ste zraven obveznega pokojninskega zavarovanja tudi dodatno pokojninsko zavarovani?
2. Ali nameravate skleniti dodatno pokojninsko zavarovanje (za anketirance, ki so na prvo vprašanje odgovorili negativno)?
3. Koliko izvajalcev dodatnega pokojninskega zavarovanja poznate?
4. Za katere pravice mislite, da vam pripadajo s sklenitvijo dodatnega pokojninskega zavarovanja?
5. Ali menite, da izvajalci dodatnih pokojninskih zavarovanj dovolj obveščajo javnost o možnostih sklenitve dodatnih pokojninskih zavarovanj?
6. Razvrstite po vrsti (s števili od 1 do 3) kaj je za vas najpomembnejše pri dodatnem pokojninskem zavarovanju!

7. Razvrstite po vrsti (s števili od 1 do 3) izvajalce glede na to, koliko jim zaupate!
8. Katero od oblik varčevanja oziroma zavarovanja bi najraje sklenili?
9. Koliko bi bili pripravljeni vsak mesec plačati za pokojninsko ali kakšno drugo zavarovanje ali varčevanje, ki bi vam omogočilo varno starost?

V nadaljevanju bom predstavil rezultate ankete in krajše analize rezultatov.

### 3.2.2. Vključenost anketirancev v dodatno pokojninsko zavarovanje

S prvima dvema vprašanjema sem hotel izvedeti kakšen delež anketirancev je že vključen v dodatno pokojninsko zavarovanje in kakšni so nameni tistih, ki se še niso vključili.

Tabela 9: Odgovori na 1. vprašanje (“Ali ste vključeni v dodatno pokojninsko zavarovanje?”)

Odgovor:	Število odgovorov	Delež odgovorov (%)
<b>Da, samostojno</b>	4	6
<b>Da, kolektivno v službi</b>	7	10
<b>Ne</b>	59	84

Vir: Anketa o dodatnem pokojninskem zavarovanju, 2002.

Tabela 10: Odgovori na 2. vprašanje (“Ali nameravate skleniti dodatno pokojninsko zavarovanje?”)

Odgovor:	Število odgovorov	Delež odgovorov (%)
<b>Da</b>	7	12
<b>Verjetno da</b>	19	32
<b>Verjetno ne</b>	24	41
<b>Ne</b>	7	12
<b>Ne vem</b>	2	3

Vir: Anketa o dodatnem pokojninskem zavarovanju, 2002.

Odgovori na prvi dve vprašanji kažejo, da se ljudje še ne zavedajo pomembnosti dodatnega pokojninskega zavarovanja. Večina še ni sklenila dodatnega pokojninskega zavarovanja in je sklenitvi nenaklonjena (tisti, ki so na drugo vprašanje odgovorili z “Ne” in “Verjetno ne”).

Razlog za takšno nenaklonjenost je verjetno v tem, da je to še dokaj nova oblika zavarovanja. Ljudje so velikokrat do novosti nezaupljivi in se odločijo zanje kasneje, ko so jih ostali preizkusili.

Drugi razlog je verjetno v tem, da se večina še ne zaveda pomembnosti takšnega zavarovanja. To se bo sčasoma spremenilo. Zniževanje pokojnin iz obveznega pokojninskega zavarovanja na eni strani in sredstva, ki so jih zbrali dodatno zavarovani na svojih računih, jih bodo prepričali.

Izmed tistih, ki so že sklenili zavarovanje, je več takšnih, ki so ga sklenili kolektivno v podjetju, kot tistih, ki so se sami odločili zanj.

### **3.2.3. Poznavanje možnosti dodatnega pokojninskega zavarovanja**

Poznavanje dodatnega pokojninskega zavarovanja sem med anketiranci preverjal s vprašanji 3, 4 in 5. Dobil sem naslednje rezultate:

Tabela 11: Odgovori na 3. vprašanje (“Koliko izvajalcev dodatnega pokojninskega zavarovanja poznate”)

<b>Odgovor:</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>Delež odgovorov (%)</b>
<b>Nobenega</b>	4	6
<b>Eden do dva</b>	38	54
<b>Tri do pet</b>	21	30
<b>Pet ali več</b>	7	10

Vir: Anketa o dodatnem pokojninskem zavarovanju, 2002.

Tabela 12: Odgovori na 4. vprašanje (“Katere pravice mislite, da vam pripadajo s sklenitvijo dodatnega pokojninskega zavarovanja”)

	<b>Število odgovorov</b>	<b>Delež odgovorov (%)</b>
<b>Pravica do dodatne pokojnine</b>	64	91
<b>Pravica do predčasne upokojitve</b>	5	7
<b>Življenjsko zavarovanje</b>	1	2

Vir: Anketa o dodatnem pokojninskem zavarovanju, 2002.

Tabela 13: Odgovori na 5. vprašanje (Ali izvajalci dovolj obveščajo javnost?)

	<b>Število odgovorov</b>	<b>Delež odgovorov (%)</b>
<b>Dovolj obveščajo</b>	8	11
<b>Srednje dobro obveščajo</b>	40	57
<b>Slabo obveščajo</b>	22	31

Vir: Anketa o dodatnem pokojninskem zavarovanju, 2002.

Anketiranci ne poznajo veliko ponudnikov, čeprav jih trenutno 16 ponuja dodatno pokojninsko zavarovanje. Tudi med tistimi, ki jih poznajo, večina navaja večje zavarovalnice, ne poznajo pa konkretnih zavarovanj. Oglaševalske akcije, ki so bile narejene ob začetku ponujanja zavarovanj, niso pustile trajnejših sledi. Številčnost različnih ponudnikov pa je verjetno odvrnila anketirance od tega, da bi se podrobneje seznanili s ponudbami izvajalcev.

Večina anketirancev je vedela, kaj jim prinaša dodatno pokojninsko zavarovanje. Do večjih težav je prišlo že pri prvem vprašanju, ko jih je veliko zamenjalo dodatno pokojninsko zavarovanje z dodatnim zdravstvenim zavarovanjem. Dodatno zdravstveno zavarovanje je ljudem veliko bolj blizu, saj ga imajo skoraj za obveznega. Kljub zamenjevanju so ob pojasnilu vedeli, za kakšno zavarovanje gre in kaj lahko od njega pričakujejo - dodatno pokojnino.

Obveščanje javnosti s strani ponudnikov večina ocenjuje za srednje dobro. Pri tem moramo upoštevati, da je večina ljudi nagnjena k sredinskim ocenam in ne ekstremnim. Skoraj tretjina jih meni, da izvajalci javnosti ne obveščajo dovolj. To pomeni, da se morajo ponudniki bolj angažirati pri predstavljanju svojih storitev in dodatnega pokojninskega zavarovanja.

### **3.2.4. Naklonjenost anketirancev zavarovalnicam in različnim oblikam zavarovanja**

Odgovori na vprašanja 6, 7, in 8 naj bi predstavili kakšno mnenje imajo anketiranci o zavarovalnicah in o različnih finančnih in zavarovalnih storitvah.

Tabela 14: Odgovori na 6. vprašanje (“Razvrstite po vrsti kaj je za vas pri pokojninskem zavarovanju najpomembneje s števili 1 do 3”)

	<b>Najpomembnejše</b>	<b>Srednje pomembno</b>	<b>Najmanj pomembno</b>
<b>Donosnost</b>	31	26	13
<b>Varnost</b>	22	30	18
<b>Izvajalec</b>	17	14	39

Vir: Anketa o dodatnem pokojninskem zavarovanju, 2002.

Tabela 15: Odgovori na 7. vprašanje (“Razvrstite po vrsti izvajalce, glede na to koliko jim zaupate, s števili 1 do 3”)

	<b>Najbolj zaupam</b>	<b>Srednje zaupam</b>	<b>Najmanj zaupam</b>
<b>Banka</b>	32	26	12
<b>Zavarovalnica</b>	29	28	13
<b>Pokojninska družba</b>	9	16	45

Vir: Anketa o dodatnem pokojninskem zavarovanju, 2002.

Za največ anketirancev je donosnost najpomembnejša prвина dodatnega pokojninskega zavarovanja (tako meni 46% anketiranih). Donosnosti sledi po rezultatih varnost, najmanj pa se jih je opredelilo za izvajalca (13%). Dobra polovica ima izvajalca za najmanj pomembnega med naštetimi dejavniki. Rezultati torej kažejo, da bodo zavarovanje sklenili pri tistemu, ki bo njihova sredstva najbolj oplemenitil in zagotovil varnost, manj pomemben pa je izvajalec sam.

Med naštetimi izvajalci uživajo največje zaupanje banke in zavarovalnice. Do pokojninskih družb so anketiranci dokaj nezaupljivi, verjetno tudi zato, ker so to nove družbe, s katerimi večina še ni imela opravka. Izkušnje z zavarovalnicami in bankami večini vlivajo zaupanje. Zanimivo je tudi pogledati, komu zaupajo tisti, za katere je izvajalec najpomembnejši pri pokojninskem zavarovanju. Izmed 17 jih 9 najbolj zaupa zavarovalnicam in 8 bankam. Nihče izmed navedenih najbolj ne zaupa pokojninskim družbam.

Tabela 16: Odgovori na 8. vprašanje (“Katero od naslednjih oblik varčevanja oz. zavarovanja bi najraje sklenili?”)

Odgovor:	Število odgovorov	Delež odgovorov (%)
Življenjsko zavarovanje	25	36
Rentno varčevanje	17	24
Pokojninsko zavarovanje	11	16
Rentno zavarovanje	13	18
Drugo	4	6

Vir: Anketa o dodatnem pokojninskem zavarovanju, 2002.

Največ anketirancev bi najraje sklenilo življenjsko zavarovanje. To niti ni presenetljivo, saj je v Sloveniji že zelo razširjeno življenjsko zavarovanje z varčevalno komponento. Za pokojninsko zavarovanje se je odločilo relativno malo anketirancev, vendar pa je ta storitev - kot je pokazala anketa - še dokaj nepoznana in nerazširjena. S časom, ko bodo začela prihajati zavarovancem poročila o sredstvih zbranih na njihovem pokojninskem računu, se bodo tudi tisti, ki sedaj o tem ne razmišljajo, odločili za sklenitev tega zavarovanja.

Na koncu sem še postavil anketirancem vprašanje o tem, koliko bi se bili vsak mesec pripravljeni odpovedati za pokojninsko ali kakšno drugo zavarovanje ali varčevanje, ki bi jim omogočilo varno starost.

Tabela 17: Odgovori na 9. vprašanje ("Koliko bi se bili mesečno pripravljeni odpovedati za varno starost?")

<b>Odgovor:</b>	<b>Število odgovorov</b>	<b>Delež odgovorov (%)</b>
<b>Do 5.000 SIT</b>	8	11
<b>Od 5.000 do 10.000 SIT</b>	42	60
<b>Od 10.000 do 20.000 SIT</b>	14	20
<b>Nad 20.000 SIT</b>	6	9

Vri: Anketa o dodatnem pokojninskem zavarovanju, 2002.

Največ anketirancev bi se bilo pripravljenih odpovedati med 5.000 in 10.000 SIT mesečno za zagotovitev varne starosti. Na višino premije, katero bi bili pripravljeni plačevati, vpliva v prvi vrsti dohodek in potrebe, ki jih trenutno imajo. Z gospodarskim razvojem, večanjem produkta in posledično tudi dohodka, se bo večal tudi delež prihodka, katerega bodo bili ljudje pripravljeni žrtvovati za zagotovitev višjega standarda v prihodnosti.

V povprečju bi anketiranci namenili za zavarovanje okoli 10.000 SIT mesečno. Če upoštevamo, da se bo v prihodnosti večina odločila za dodatno pokojninsko zavarovanje, bo to velik vir sredstev za ponudnike zavarovanj. Na kapitalski trg bodo prišla sveža sredstva, kar bo ugodno vplivalo na njegovo likvidnost in razvoj.

### **3.3. Možnosti zavarovalnic**

Glede na anketo in ugotovitve, do katerih sem prišel iz nje, imajo zavarovalnice naslednje možnosti, za uveljavitev na trgu dodatnih pokojninskih zavarovanj:

- povečati morajo napore za promocijo dodatnih pokojninskih zavarovanj. Prizadevati si morajo tako za osveščanje ljudi o pomembnosti dodatnega zavarovanja, kot tudi promovirati svoje storitve.
- predstavljati morajo prednosti, ki jih ima dodatno pokojninsko zavarovanje. V prvi vrsti so to davčne olajšave, ki jih lahko izkoristita podjetje in zaposleni.
- predstavljati morajo prednosti, ki jih imajo kot zavarovalnica. Skladi bodo morali za izplačilo dodatne pokojnine kupiti zavarovalno polico pri zavarovalnici. To bo povzročilo dodatne stroške in nižje dodatne pokojnine. Zavarovalnica lahko sama izvaja vse naloge, tudi izplačilo pokojnine.
- zavarovalnica ima več izkušenj in znanja pri upravljanju s takšnimi sredstvi. Mnogi drugi izvajalci bodo morali te izkušnje šele pridobiti. Varnost, znanje in izkušnje so pogloblitve konkurenčne prednosti na katerih zavarovalnica lahko gradi.
- zanimanje za pokojninsko zavarovanje lahko poveča z vključitvijo v različne zavarovalne pakete. S sklenitvijo več zavarovanj pridobi kupec popuste pri premiji, zavarovalnica pa hkrati sklene več vrst zavarovanj.

#### **4. Trženjski splet za pokojninsko zavarovanje**

V nadaljevanju bom predstavil trženjski splet za dodatno pokojninsko zavarovanje.

Kotler definira trženjski splet kot niz trženjskih instrumentov, ki jih zavarovalnica uporablja, da sledi svojim trženjskim ciljem na ciljnim trgu (Kotler, 1996, str. 98).

Klasični trženjski splet oblikujejo 4 elementi (v angleščini 4P):

- proizvod/storitev (angl. Product)
- cena (angl. Price)
- distribucija (angl. Place)
- promocija (angl. Promotion)

Vendar ima trženjski splet za storitve zraven klasičnih elementov še 3 elemente (3P):

- fizični dokazi (angl. Physical evidences)
- človeški dejavnik (angl. People)
- izvajanje storitve (angl. Processing)

Celoten model trženjskega spleta lahko imenujemo model 7P in z njim si poskuša podjetje zagotoviti določeno raven potrošnje na ciljnim trgu.



## 4.1. Oblikovanje storitve

Izdelek ali storitev je nekaj, kar lahko zadovolji določeno človeško potrebo ali željo. Vendar pa se storitve razlikujejo od fizičnih proizvodov, saj so neotipljive, se hitro spreminjajo in jih ne moremo skladiščiti.

Zavarovalna storitev je proizvod zavarovalnice. Je abstraktna, neotipljiva in je predvsem obljuba, ki jo zavarovalnica da zavarovancu. S sklenitvijo zavarovanja, zavarovanec materialno gledano nič ne dobi, pridobi le obljubo o prevzemanju tveganja s strani zavarovalnice in občutek varnosti.

Oblikovanje zavarovalne storitve je sestavljeno iz več dejanj (Končina, 1994, str. 242-243):

- oblikovanje zavarovalnih pogojev
- ocenitev nevarnosti
- svetovanje zavarovancu in dajanje informacij
- ocenitev škod
- potek likvidacijskega postopka
- izplačila nadomestil za škode
- uveljavljanje regresov za odškodnine itd.

Celotno storitev bi lahko razdelili v dva dela: predprodajni in poprodajni. V predprodajnem obdobju poskuša zavarovalnica v sodelovanju s stranko oblikovati takšno storitev, ki bo za zavarovanca koristna. Z razlaganjem in prepričevanjem moramo prepričati stranko, da bo s sklenitvijo zavarovanja pridobila nekaj kar resnično potrebuje.

V zavarovalništvu se daje vedno večji poudarek ponudbi individualnih rešitev. Zavarovalne storitve se odmikajo od standardiziranih in postajajo vedno bolj kompleksne, prilagojene stranki. Takšen primer je paketna ponudba zavarovanj, kjer stranka izbere katere vrste zavarovanj bo sklenila. Zavarovalnica ji seveda ob sklenitvi več vrst zavarovanj (osebna, premoženjska, avtomobilsko...) prizna določen popust pri plačilu premije. V prihodnosti se bo ta trend prilagajanja posamezniku nadaljeval in na trg bodo prihajale vedno bolj kompleksne zavarovalne storitve.

Pomembnejši elementi zavarovalnih storitev so v drugi fazi, v poprodajnih storitvah. Ocenitev škode, likvidacijski postopek in izplačilo nadomestil, so elementi, na podlagi katerih bo stranka oblikovala svoj odnos do zavarovalnice. Zavarovalnica lahko s korektnim in kakovostnim izvajanjem storitve pridobi stranko, ki ji bo ostala zvesta.

Pokojninsko zavarovanje je dokaj nova storitev na slovenskem trgu. Oblika zavarovalne storitve je v precejšni meri predpisana z Zakonom o pokojninskem in invalidskem zavarovanju. Temelj dodatnega pokojninskega zavarovanja je pokojninski načrt. V njem so zapisani pogoji za sklenitev zavarovanja, pravice, ki pripadajo zavarovancem in pogoji ter postopek za uveljavitev pravic.

Pokojninske načrte lahko ločimo glede na kritja, ki jih ponujajo na:

- pokojninski načrt, ki krije zgolj izplačilo dodatne starostne pokojnine
- pokojninski načrt, ki poleg dodatne starostne pokojnine nudi še izplačilo predčasne dodatne starostne pokojnine, zavarovalno kritje za izplačilo dodatne invalidske in/ali družinske pokojnine.

Oblika pokojninskega zavarovanja se med zavarovalnicami, zaradi omejitev, ki jih postavlja Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju, ne bo bistveno razlikovala. Do večjih razlik bo prihajalo pri ostalih elementih trženjskega spleta.

## **4.2. Oblikovanje cene**

Na trgu je cena proizvodov in storitev odvisna od ponudbe in povpraševanja. Prodajalec in kupec se dogovarjata, po kakšni ceni bosta prodala oziroma kupila nek proizvod ali storitev. Pri zavarovanju je cena premija, ki jo mora kupec plačati, predmet kupoprodaje pa je varnost.

V trženjskem spletu je cena (premija) pomemben element, saj je od nje odvisen naš dohodek. Za določitev premije morata biti izpolnjena dva pogoja: pogostost oziroma verjetnost škodnega dogodka in višina pričakovanih škod. Temelja za določitev premije sta zakon velikih števil in verjetnostni račun. Da bi do zavarovanja prišlo, mora biti podprto z dovolj velikim številom skleniteljev zavarovanja.

Na višino premije tako vplivata povišanje ali zmanjšanje verjetnosti škodnega dogodka in povečanje ali zmanjšanje višine pričakovanih škod.

Celotna premija se deli na:

- tehnično premijo (iz nje se izplačajo nadomestila za škode, pozavarovalne premije, rezervacije za množične škode itd.)
- premija za režijo
- premija za dobiček

Premija mora tako pokrivati tveganje, ki ga zavarovalnica prevzame nase in ustvarjati varnostno rezervo, ki bo zavarovalnici omogočala dolgoročno pokrivanje tveganj in tekoče delovanje družbe.

Pri oblikovanju premije mora biti zavarovalnica zelo pozorna. S prenizko premijo lahko ogrozi svojo varnost, s previsoko pa lahko izgubi stranke.

Pri oblikovanju premije lahko zavarovalnica tudi izkoristi slabo informiranost strank. Zavarovanec lahko sklene zavarovanje za nizko premijo in se s tem podzavaruje. Nasede zavarovalnici z najnižjo premijo, a hkrati ne ve, kaj bo zavarovalnica v primeru škode krila. To izve šele, če pride do škodnega dogodka. Takšno ravnanje zavarovalnic lahko spodkoplje zaupanje strank v vse zavarovalnice, saj daje zavarovancu lažen občutek varnosti, kateremu sledi v primeru škodnega dogodka, razočaranje.

Pri pokojninskem zavarovanju se o višini premije dogovorita zavarovalnica in stranka. Sama višina premije za zavarovanca ni tako pomembna, saj sam odloča, koliko bo namenil za dodatno pokojninsko zavarovanje. Od višine premije, za katero se bo odločil, bo odvisna tudi njegova dodatna pokojnina.

Kar zavarovanci spremljajo in po čem primerjajo različne izvajalce pokojninskega zavarovanja so naslednji stroški:

- vstopni stroški
- stroški prenehanja in
- upravljavška provizija.

Ti stroški predstavljajo ceno, ki jo morajo zavarovanci plačati za dodatno pokojninsko zavarovanje. Sredstva zbrana s premijami zmanjšana za zgoraj naštetе stroške in oplemenitena, bodo ob izpolnitvi pogojev za upokojitev izplačana preko rente. Zato si bodo zavarovanci prizadevali, da bi bili ti stroški čim manjši.

### **4.3. Distribucija**

Distribucija (prodajna pot) je pot, po kateri pridejo proizvodi ali storitve od prodajalca h kupcu.

Distribucija je lahko posredna ali neposredna. Pri posredni nastopa med proizvajalcem in porabnikom tudi posrednik, pri neposredni pa proizvod ali storitev proda proizvajalec. Danes je večina prodajnih poti neposrednih, kjer nastopa med proizvajalcem in kupcem tudi več posrednikov.

Načrtovanje prodajnih poti je za podjetje zelo pomembno, saj lahko s kakovostnimi prodajnimi potmi podjetje pridobi konkurenčno prednost. Zavarovalnica naj bi izbrala takšne tržne poti, da bodo njihove storitve kupcem lahko dostopne. Prav tako morajo omogočati kakovostno obravnavo v primeru škodnega dogodka.

Za katere prodajne poti se bo zavarovalnica odločila je odvisno od:

- vrste zavarovanj (različne vrste zavarovanj zahtevajo različne pristope)
- strukture celotne zavarovalne ponudbe, ki vpliva na odločitev zavarovalnice o načinu prodaje
- zmožnosti zavarovalnice
- ciljnega trga

Zavarovalnica lahko izbira med posrednimi in neposrednimi prodajnimi potmi. Te poti obsegajo naslednje prodajne metode:

### **1. neposredna prodaja:**

- a) osebna prodaja. Pri osebni prodaji prihaja do neposrednega stika med potencialnim zavarovancem in zastopnikom zavarovalnice. Pri osebni prodaji mora zastopnik paziti predvsem na naslednje: 1. kvalitetno mora opraviti predpripravo na obisk (pridobiti mora čim več informacij o potencialnem zavarovancu), 2. poskrbeti mora za dober nastop in primeren izgled, 3. poznati mora zavarovalne produkte, ki jih ponuja, 4. znati mora svetovati, se prilagajati željam in zahtevam stranke 5. biti mora angažiran skozi celotni proces prodaje storitev.
- b) direkcijska prodaja - tu gre za prodajo večjim podjetjem, kjer se o prodaji dogovorijo vodstveni delavci v zavarovalnici in podjetju.
- c) prodaja po pošti, telefonu in internetu. Z razvojem in razmahom interneta bo v prihodnosti tudi ta način prodaje postal pomemben za zavarovalnice.
- d) prodaja preko sredstev javnega obveščanja

### **2. posredno prodajo izvajajo:**

- a) pogodbeni zavarovalni posredniki in zastopniki. Zavarovalnica in posrednik skleneta pogodbo po kateri posrednik opravlja posle pridobivanja zavarovancev in sklepanja pogodb, zavarovanje pa nato opravlja zavarovalnica.
- b) zavarovalna agencija. Agencija je samostojna pravna oseba, ki po pogodbi z zavarovalnico skrbi za trženje zavarovalnih produktov.

- c) druge agencije in posredniki. Turistične agencije prodajajo nezgodna in zdravstvena zavarovanja za čas bivanja v tujini, zavarovanja odpovedi potovanj... Upravne enote in avtomobilski servisi posredujejo pri prodaji obveznega avtomobilskega zavarovanja.
- d) banke in druge finančne organizacije. Banke ponujajo življenjsko zavarovanje kot garancijo za izplačilo najetih posojil.

Zavarovalnica lahko, glede na svoje zmožnosti in potrebe, trži dodatna pokojninska zavarovanja preko vseh zgoraj navedenih oblik prodaje. Tu bi posebej omenil prodajo v podjetjih. Zaradi možnosti kolektivnega zavarovanja zaposlenih v podjetju, je takšna oblika prodaje za zavarovalnico zanimiva in tudi uspešna.

## 4.4. Promocija

Promocija je splet različnih aktivnosti tržnega komuniciranja, s pomočjo katerih zavarovalnica prenaša informacije o posameznih vrstah zavarovanj do kupcev. Cilj promocije je lahko pospeševanje prodaje, doseganje večje poznanosti proizvoda itd. Vendar pa določenega cilja ne moremo uresničiti z enakimi tržnimi sporočili, saj so uporabniki različno seznanjeni in naklonjeni določenim storitvam, ki jih ponujamo. Tako ločimo tri vrste promocije:

- informativna promocija - informiramo potencialne zavarovance o novi storitvi in s tem spodbujamo novo potrošnjo
- prepričevalna promocija - poskušamo prepričati zavarovanca, da bo kupil drugo storitev
- opominjajoča promocija - poskušamo prepričati zavarovanca, da bo kupoval storitev, ki jo je kupoval že doslej, tudi v prihodnje

Po Kotlerju poznamo naslednje korake, ki jih mora zavarovalnica storiti v procesu komuniciranja (Kotler, 1996, str. 570):

- identificirati ciljne skupine
- določiti cilj komuniciranja
- oblikovati sporočilo
- izbrati komunikacijske kanale
- določiti finančna sredstva namenjena komuniciranju
- izbrati instrumente komunikacijskega spleta
- meriti rezultate
- upravljati in koordinirati s celotnim procesom komuniciranja

Zavarovalnica mora določiti ciljno skupino, kateri je sporočilo namenjeno. Sporočilo mora biti prirejeno ciljni skupini, tako, da ga bo ta razumela ter se nanj ustrezno odzvala.

Zavarovalnica si lahko postavi različne cilje komuniciranja: povečanje prodaje določenih storitev, povečati poznavanje storitev, pridobiti prednost pred konkurenčnimi storitvami, izboljšati ugled zavarovalnice, doseči določen odziv kupcev itd.

Ne glede na cilj, ki si ga je izbrala, ima zavarovalnica na voljo naslednje elemente promocijskega spleta:

## **1. Oglaševanje**

Pri oglaševanju gre za neosebno predstavitev in promocijo storitev zavarovalnice. V tem primeru je nosilec informacije medij (televizija, radio, časopis, pošta, pano), sporočila pa so lahko v obliki tiskanih oglasov, televizijskih spotov, radijskih oglasov, plakatov, brošur, knjižic, zgibank itd.

Oglaševanje je ena izmed najbolj razširjenih in tudi najbolj opaznih oblik komunikacijskega spleta. Brez oglaševanja je skorajda nemogoče predstaviti določene storitve večjemu številu potencialnih uporabnikov. Zaradi možnosti, da doseže širok krog potencialnih kupcev je oglaševanje zelo uspešno promocijsko orodje.

Cilji oglaševanja zavarovalnic so predvsem: seznaniti kupce z zavarovalnim proizvodom, predstaviti prednosti proizvoda, ustvariti preference do tega proizvoda (glede na konkurenčne proizvode) in spodbuditi odziv (sklenitev zavarovanja).

Oglaševanje ima zraven svoje prednosti (zajemanje velikega števila potencialnih kupcev) tudi slabost, to je, da mora zavarovalnica za oglaševanje nameniti veliko sredstev. Problem določanja proračuna, ki ga bo zavarovalnica namenila za oglaševanje, rešujejo na različne načine:

- višino sredstev določijo kot delež vrednosti prodaje
- sredstva določijo na podlagi izkušenj in predvidevanj
- višino sredstev določijo na podlagi zmožnosti zavarovalnice
- sredstva določijo glede na proračun, ki ga oglaševanju nameni konkurent
- sredstva določijo na podlagi ciljev komuniciranja in izbire medijev

Oglaševanje dodatnega pokojninskega zavarovanja se je razmahnilo po sprejetju Zakona o pokojninskem in invalidskem zavarovanju, ko so različni ponudniki oblikovali in potrdili svoje pokojninske načrte. Na trgu in v oglasih se je začela pojavljati množica različnih ponudnikov, ki so vsi ponujali dodatno pokojninsko zavarovanje. Večina ponudnikov se je

odločila za promocijo svojega imena (zavarovalnice, družbe ali sklada), redko katera pa je seznanjala morebitne kupce s samim proizvodom - dodatnim pokojninskim zavarovanjem. Ker je bila na trgu takoj velika konkurenca, je bilo za ponudnike pomembneje, da promovirajo svoje ime (in ne dovolijo konkurenci zavzetja prevelikega tržnega deleža) kot pa seznanjanje morebitnih kupcev s prednostmi dodatnega pokojninskega zavarovanja.

Več pozornosti samemu proizvodu (dodatnemu pokojninskemu zavarovanju) so namenili v različnih strokovnih časopisih in prilogah dnevnikov in častnikov, kjer so avtorji v člankih podrobneje predstavili nov zavarovalni produkt in bralcem svetovali, kako naj se odločijo.

## **2. Osebna prodaja**

Pri osebni prodaji gre za neposreden stik med zastopnikom in kupcem. Osebna prodaja je zelo pomembna oblika promocije predvsem, ko gre za dogovore s poslovnimi partnerji, posredniki ali stalnimi strankami.

Neposredna prodaja ima določene prednosti pred ostalimi oblikami promocije:

- zastopnik lahko bolj obširno in natančno predstavi zavarovalno storitev
- zastopnik svetuje in pomaga pri odločitvi za nakup
- s stranko lahko ustvari medsebojen odnos in zaupanje
- zastopnik lahko promovira tudi ostale zavarovalne storitve
- zavarovalnica pridobi dragocene informacije o željah in potrebah kupcev
- zastopnik oblikuje podobo, ki jo imajo stranke o zavarovalnici

Uspešnost osebne prodaje je odvisna predvsem od: organizacije osebne prodaje, zastopnikov, njihove usposobljenosti in sistema nagrajevanja. Zastopnik mora poznati psihologijo kupca, zavarovalnica pa mora poskrbeti za dodatna izobraževanja in izpopolnjevanja.

Osebna prodaja je uporaben instrument pri promociji dodatnih pokojninskih zavarovanj, predvsem kolektivnega pokojninskega zavarovanja. Zastopnik poskuša v pogovoru z vodilnimi v podjetju, sindikalnimi zastopniki in predstavniki delavcev predstaviti prednosti dodatnega pokojninskega zavarovanja in jih prepričati za sklenitev kolektivnega pokojninskega zavarovanja za zaposlene. Takšen način promocije je za zavarovalnico učinkovit, saj s sklenitvijo kolektivnega zavarovanja pridobijo veliko število novih zavarovancev in tudi izvajanje zavarovanja je enostavnejše kot pri posameznih zavarovancih.

### **3. Pospeševanje prodaje**

S pospeševanjem prodaje razumemo predvsem kratkotrajnejše akcije, s katerimi poskušamo spodbuditi prodajo proizvodov. Sem štejemo različne akcije, žrebanja, nagradna tekmovanja, sejme, predstavitve itd (Kotler, 1996, str. 567).

S pospeševanjem prodaje lahko spodbudimo kupce, trgovce ali posrednike. Prodajno osebje in posrednike lahko spodbujamo z bonusi, nagradami, reklamnimi proizvodi, predstavitevami, brošurami itd. Zavarovance spodbudimo z brezplačnimi vzorci, literaturo, zavarovanja s popusti, nagradna žrebanja in podobno.

Tega promocijskega orodja zavarovalnice ne uporabljajo samostojno, ampak kot podpora in dopolnitev ostalim promocijskim orodjem.

### **4. Neposredno trženje**

K neposrednemu trženju prištevamo prodajo po pošti, kataloško prodajo, telefonska prodaja, trženje prek televizije in elektronsko trženje.

Trženje po pošti je namenjeno predvsem spodbujanju zanimanja pri enostavnejših zavarovalnih produktih. To je samo prva stopnja pri navezovanju stika s kupcem. V kolikor se kupec odloči za nakup ali potrebuje dodatne informacije, sledijo tej stopnji še ostale faze do končne sklenitve zavarovanja.

Trženje po telefonu ima določene prednosti pred trženjem po pošti. Tu pride do prvega osebnega stika med zavarovalnico in možnim kupcem. Zastopnik lahko po telefonu bolje predstavi zavarovalne storitve, lahko odgovarja na vprašanja strank in predlaga rešitve. Prav tako pridobiva zavarovalnica povratno informacijo o željah in potrebah kupcev. Pri telefonskem pogovoru se lahko zastopnik dogovori za obisk, pri katerem lahko pride do sklenitve zavarovanja.

Elektronsko trženje se razvija skupaj z razvojem interneta. Z hitro rastjo in razmahom interneta bo verjetno v prihodnosti ta način trženja najpomembnejši. Elektronsko trženje ima določene prednosti pred ostalimi vrstami: ne zahteva velikih sredstev, omogoča vidno komunikacijo, tiskanje pogodb ter enostavno primerjanje storitev med različnimi zavarovalnicami. Omogoča tudi plačevanje preko kreditnih kartic, z razvojem in uveljavitvijo elektronskega podpisa pa bo omogočalo tudi sklepanje pogodb.

Pogoj za uspešno izvedbo neposrednega trženja so tudi velike baze podatkov, ki jih morajo zavarovalnice oblikovati. Zavarovalnica ima tudi stroške z vzdrževanjem in ažuriranjem baze podatkov.



## **5. Odnosi z javnostmi**

Odnosi z javnostmi je skupek dejavnosti s katerimi želi zavarovalnica ustvariti ugodno mnenje o sebi in o svojem delovanju. Usmerjeni so lahko h kupcem, zaposlenim, delničarjem, konkurentom, medijem ali celotni javnosti.

Najpogostejše so naslednje dejavnosti:

- članki v tisku v katerih zavarovalnica predstavi nove storitve oziroma opozori na dogodke
- obiski pomembnih oseb, katere izkoristimo za promocijo
- različna sporočila poslovalnic zavarovalnice
- dogodki, ki vzpodbudijo zanimanje v javnosti
- tiskovne konference in organizirani obiski novinarjev, kjer promoviramo nove storitve itd.

Cilji odnosov z javnostmi so lahko različni:

- zavarovalnica poskuša izboljšati negativno mnenje, ki si ga je javnost ustvarila zaradi napak, škandalov in nepravilnosti, ki jih je zavarovalnica povzročila
- zavarovalnica poskuša oblikovati pozitivno mnenje o novih proizvodih, svojem delovanju in dosežkih
- zavarovalnica lahko poskuša samo obdržati ugodno mnenje, ki ga uživa v javnosti

Odnosi z javnostmi so za zavarovalnice zelo pomembni, saj dobro ali slabo ime vpliva na celotno delovanje podjetja. Zavarovalnica mora negovati odnose z mediji in novinarji, v kriznih trenutkih mora z njimi sodelovati in jih ne odpravljati z klasičnim odgovorom "brez komentarja". Medije mora obravnavati kot partnerje in ne kot nujno zlo. Samo tako bo ta oblika promocije (ki je hkrati tudi zastoj) uspešna.

Promocija je za zavarovalnice zelo pomembna in ob ustrezni kombinaciji z ostalimi elementi trženjskega spleta bistveno pripomore k doseganju zastavljenih ciljev. Neposreden učinek promocije je velikokrat težko izmeriti saj so učinki zraven količinskih (povečanje prodaje, tržnega deleža, prihodek) tudi kvalitativni (ugled podjetja, zaupanje zavarovalnici itd.).

## **4.5. Fizični dokazi**

Fizični dokazi so pomemben element trženjskega spleta zavarovalnih storitev. Ker so zavarovalne storitve neotipljive, abstraktne, potrebujejo stranke dokaz, da so storitev kupile (Končina, 1994, str.261).

Fizični dokazi obsegajo:

- splošni in posebni pogoji za posamezne vrste zavarovanj
- oblika predpogodbe
- oblika zavarovalne police
- drugi dokazi, ki dokazujejo izvajanje storitve

Fizični dokazi morajo biti primerno oblikovani, da jih stranke lahko razumejo. Večina strank ni seznanjena z različnimi zavarovalniškimi pojmi in izrazi, zato morajo biti dodatno razloženi. Prav tako mora biti podrobno in natančno razložen proces izvajanja zavarovalne storitve in pravice ter dolžnosti zavarovanca.

Pri dodatnem pokojninskem zavarovanju uporabljajo zavarovalnice zraven standardnih dokazov še enega - poročilo o stanju sredstev na osebnem računu zavarovanca. Ta poročila so za stranke zelo pomembne, saj jim dajejo občutek varnosti in dokaz da se sredstva, ki jih nalagajo za varno starost, oplemenitijo. Poročila morajo biti sestavljena pregledno, tako da jih stranke lahko razumejo in ugotovijo, kako izvajalec upravlja z njihovimi sredstvi.

Fizični dokazi morajo biti kvalitetni, saj lahko veliko prispevajo k vrednosti zavarovalne storitve in večji konkurenčnosti zavarovalnice.

## 4.6. Ljudje

Ljudje so zelo pomemben element v trženjskem spletu zavarovalnice, saj prihajajo z njimi stranke najprej v stik. Preko njih si stranka ustvari predstavo o zavarovalnici in velikokrat vplivajo na odločitev stranke o sklenitvi zavarovanja. Izbiranje prodajnega osebja in zastopnikov je zato za zavarovalnico zelo pomembno.

Zastopniki in ostalo prodajno osebje naj bi imelo naslednje lastnosti:

- vljudnost
- razumevanje
- komunikativnost
- uglednost
- prepričljivost
- samoobvladovanje
- sposobnost prilagajanja itd.

Zgoraj naštetih lastnosti zastopnikov naj bi bile podprte še z ustrezno usposobljenostjo in strokovnostjo ter komunikacijo s strankami.

Kakovost človeškega dejavnika se kaže v odzivnem času (kako hitro se odzovemo na pobude zavarovancev), sposobnosti predstavitve in razlage zavarovalne storitve, vljudnosti, prijaznosti in izkazovanju spoštovanja, doseganju zaupanja zavarovancev, dostopnosti za zavarovanca.

Naloge zavarovalnega zastopnika so:

- predstavljati zavarovalnico (stranke istovetijo zastopnika z zavarovalnico)
- svetovati strankam in jim pomagati pri izbiri storitev
- pridobivati nove stranke
- obdržati obstoječe stranke
- v primeru škodnega dogodka pomagati strankam
- dajati zavarovalnici povratne informacije

Človeški dejavnik je lahko konkurenčna prednost zavarovalnice. Zavarovalnica mora biti pozorna pri izbiri zastopnikov, vlagati mora v njih, jih dodatno izobraževati in izpopolnjevati.

## 4.7. Izvajanje

Izvajanje storitev je pomemben element trženjskega spleta, ki odraža kakovost in usklajenost vseh ostalih elementov spleta. Izvajanje zajema postopke pri izvajanju, informacijsko podporo, sistematičnost pri vključevanju zavarovancev v proces priprave in prodaje storitev, tok informacij, zmogljivost virov zavarovalnice itd.

Za uspešnost zavarovalnice so pomembni postopki pred sklenitvijo zavarovanj (pridobivanje informacij o strankah, predstavljanje storitev in svetovanje, sklepanje zavarovanja) in poprodajni postopki (ocenjevanje škode, izplačilo zavarovalnine...). Zraven teh postopkov, ki se vežejo na zavarovance, izvaja zavarovalnica še notranje postopke (arhiviranje dokumentacije, kontroliranje polic, pozavarovanje, statistika...).

Izvajanje mora biti kakovostno, celovito, pošteno in hitro. Zavarovalnica z uspešnim izvajanjem pridobiva ugled pri stranki. Vendar pa se težko pridobljeni ugled lahko hitro izgubi.

Tudi pri dodatnem pokojninskem zavarovanju ima izvajanje pomemben položaj. Zavarovalnice imajo tu celo prednost pred ostalimi ponudniki. Zavarovalnica lahko namreč sama izvršuje zadnjo fazo zavarovanja, to je izplačevanje pokojnine, medtem ko morajo izvajalci pokojninskih skladov zbrana sredstva prenesti na zavarovalnico, pri njej odpreti zavarovalno polico, zavarovalnica pa nato izplačuje dodatno pokojnino.

To prednost lahko zavarovalnice izkoristijo, saj imajo ostali ponudniki s prenosom sredstev iz sklada na zavarovalnico dodatne stroške, ki pomenijo zmanjševanje zbranih sredstev na pokojninskem računu.

## **4.8. Vpliv pokojninskega zavarovanja na druge storitve zavarovalnic**

Pokojninsko zavarovanje bo imelo vpliv tudi na druge storitve zavarovalnic. Posameznik bo imel zraven dosedanjih storitev na izbiro še eno. Sam se bo moral odločiti katero zavarovanje bo kupil.

Zaradi razširjanja in rasti dodatnih pokojninskih zavarovanj se bo v prihodnosti verjetno zmanjšala rast ostalih zavarovanj (rentno, življenjsko). Te storitve so do neke mere substituti, in povečana poraba ene zmanjša porabo druge.

Največja prednost dodatnega pokojninskega zavarovanja so davčne olajšave. Te lahko izkoristijo tako zaposleni kot delodajalci. Kljub olajšavam, se mora dohodnina plačati ob izplačilu pokojnine. Vendar se prodaja rentnih in življenjskih zavarovanj zato ne bo ustavila. Predvsem premožnejši in tisti, ki niso vključeni v obvezno pokojninsko zavarovanje, bodo še naprej sklepali ostale vrste zavarovanj.

Dodatno pokojninsko zavarovanje pa bo imelo pozitivni vpliv na prodajo ostalih predvsem premoženjskih zavarovanj. Zavarovalnica bo lahko oblikovala široke ponudbe paketov zavarovanj. Stranke bodo lahko izbirale med različnimi zavarovanji in jih skupaj kupile pri isti zavarovalnici. Zavarovalnica jih bo nagradila s popusti pri plačilu premij.

Odločitve zavarovancev o vrsti zavarovanja in zavarovalnice so pomembne, saj je tovrstno zavarovanje dolgoročno in prinaša dolgoročne posledice.

## **SKLEP**

Največja novost, ki jo je prinesel nov Pokojninski in invalidski zakon je dodatno pokojninsko zavarovanje. Velika novost je tudi zato, ker na področje ki ga je do sedaj upravljala država, vstopajo privatne finančne institucije.

Ker je tovrstna ponudba še nova in trg še ni razvit, se sedaj bje pomemben boj za pozicioniranje na trgu. Ponudniki morajo biti pozorni na dogajanje na trgu in spremljati

odzive, ki jih dobivajo od kupcev. Prav poznavanje želja in potreb porabnikov je lahko pomembna konkurenčna prednost.

Zavarovalnice imajo določene prednosti pred ostalimi ponudniki: imajo izkušnje s tovrstnim upravljanjem sredstev, lahko opravljajo vse posle (skladi ne morejo sami izplačevati pokojnin) in ponudijo široko paleto zavarovalnih storitev.

Rezultati ankete so pokazali, da ljudje slabo poznajo dodatno pokojninsko zavarovanje in ponudnike. Zavarovalnicam zaupajo, pri pokojninskem zavarovanju pa sta jim najpomembnejši donosnost in varnost. Zavarovalnice morajo posvetiti več pozornosti seznanjanju ljudi z dodatnim pokojninskim zavarovanjem in promociji lastne ponudbe dodatnih pokojninskih zavarovanj.

Da bi zavarovalnica uspešno sledila svojim ciljem na trgu mora kvalitetno in učinkovito oblikovati celoten trženjski splet za pokojninsko zavarovanje. Posebno pozornost mora nameniti promociji, ljudem in izvajanju.

Z učinkovito promocijo dosežemo velik krog ljudi, jim predstavimo storitev in podjetje. Ljudje so v zavarovalništvu eden izmed odločilnih elementov za oblikovanje kakovostne storitve. Zavarovalnica mora v njih vlagati, saj predstavljajo zavarovalnico in prav od njih je odvisno ali bo prišlo do sklenitve zavarovanja ali ne.

Celostno, kvalitetno in učinkovito izvajanje je predpogoj za dolgoročno uspešno poslovanje. Stranke nam bodo ostale zveste le, če jih bomo skozi celoten postopek zavarovanja obravnavali kot naše partnerje. Neprofesionalnost, goljufanje in zavlačevanje pri izplačilih nam lahko hitro uničijo težko pridobljeni ugled.

Zavarovalnice bodo v prihodnosti imele pomembno vlogo v pokojninskem sistemu. Vendar si morajo to vlogo na velikem porajajočem se trgu še izboriti. Ključ do zmage se skriva v vlaganju v človeški kapital in kakovostnem izvajanju tega kar najboljše znajo - zavarovanja.

## LITERATURA

1. Bešter Helena: V Sloveniji imamo nov pokojninski zakon. Kapital, Ljubljana, 9 (1999), 223/224, str. 26 - 27.
2. Čok Mitja et al.: Javne finance v Sloveniji, Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2001. 89 str.
3. Gornjak Mojca: Pokojninski skladi v Sloveniji, Kapital, Ljubljana, 9 (1999), 223/224, str. 28 - 29.
4. Harrison Debbie: Global Pension Strategies. London : FT Finance, 1998. 137 str.
5. Irons Ken: Managing service companies: Strategies for success. Wokingham: Addison - Sesley, 1994. 268 str.
6. Jurančič Iztok: Nasvidenje v naslednji pokojninski reformi. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 49 (2000), 6, str. 12 - 15.
7. Končina Miro: Trženje osebnih in premoženjskih zavarovanj na slovenskem zavarovalnem trgu. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 1994. 311 str.
8. Kotler Philip: Marketing management, trženjsko upravljanje. Ljubljana : Slovenska knjiga, 1996. 832 str.
9. Kuzmin Franc: Kasnejše upokojevanje bo razbremenjevalo pokojninsko blagajno. Bančni vestnik, Ljubljana, 49 (2000), 5, str. 8 - 13.
10. Petavs Stane: Kapitalski trg upa na pokojninske prihranke. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 49 (2000), 16, str. 14 - 19.
11. Pokojninsko varčevanje. Dnevnik, Ljubljana, 22.2.2001, str. 37 - 52.
12. Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje  
[URL: [http://www.adriatic.si/nov\\_splet/strani/zavarovanja/pokojnine\\_slo.html](http://www.adriatic.si/nov_splet/strani/zavarovanja/pokojnine_slo.html)], 25.3.2002
13. Stališča in predlogi urada za žensko politiko: Enaka obravnava žensk in moških v predlogu pokojninske reforme  
[URL: <http://www.uem-rs.si/slo/publikacije/pokojnina/4.html>], 20.5.2002

14. Stanovnik Tine: Javne finance. Javne finance. Ljubljana : Ekonomska fakulteta, 2002, 237 str.
15. Štrovs Marko: Pokojninsko zavarovanje po novem zakonu. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 49 (2000), 6, str. 53 - 58.

## **VIRI**

1. Odobreni pokojninski načrti  
[URL: <http://www.pokojnina.com/Tabela.htm>], 19.3.2002.
2. Poslovno poročilo ZPIZ za leto 1998, 1999.
3. Statistični letopis RS. Ljubljana: Statistični urad RS, 2001.
4. Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (Uradni list RS, št. 106/99).
5. Zakon o spremembah in dopolnitvah zakona o prispevkih za socialno varnost (Uradni list RS, št. 81/00).