

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

**ANALIZA NAKUPNEGA OBNAŠANJA PODJETIJ
PRI POKOJNINSKEM ZAVAROVANJU**

Ljubljana, november 2001

ANJA VADNAL

IZJAVA

Študent/ka Anja Vadnal izjavljam, da sem avtor/ica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom dr. Irene Vida in dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

V Ljubljani, dne 27.11.2001

Podpis: Anja Vadnal

KAZALO

1. UVOD	1
2. PROSTOVOLJNO DODATNO POKOJNINSKO ZAVAROVANJE.....	3
2.1. Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju	3
2.2. Pokojninska reforma v Sloveniji	3
2.3. Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje	4
2.4. Kolektivno prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje.....	5
2.5. Izvajalci pokojninskih načrtov	6
2.5.1. Opredelitev izvajalcev pokojninskih načrtov	6
2.5.2. Problemi izvajalcev pokojninskih načrtov	9
2.5.3. Razlike med pokojninskimi načrti izvajalcev	9
2.6. Pokojninski sistemi v Evropi in ZDA.....	9
2.6.1. Pokojninski sistem v Italiji	10
2.6.2. Pokojninski sistem v Nemčiji.....	10
2.6.3. Pokojninski sistem v ZDA	12
3. NAKUPNO VEDENJE MEDORGANIZACIJSKEGA KUPCA PRI KOLEKTIVNEM PROSTOVOLJNEM DODATNEM POKOJNINSKEM ZAVAROVANJU	13
3.1. Medorganizacijski trg	13
3.2. Nakupne odločitve medorganizacijskega kupca	14
3.3. Poglavitni vplivi na medorganizacijskega kupca.....	15
3.4. Dejavniki izbire pri kolektivnem prostovoljnem dodatnem pokojninskem zavarovanju	18
4. METODOLOGIJA EMPIRIČNE RAZISKAVE	18
4.1. Opredelitev namena in ciljev raziskave.....	19
4.2. Potek raziskave.....	19
4.2.1. Oblikovanje anketnega vprašalnika	19
4.2.2. Vzorčenje in značilnosti vzorca	19
4.2.4. Statistična obdelava podatkov	22
5. REZULTATI RAZISKAVE	22
5.1. Prednakupna stopnja	22
5.1.1. Zaznava potrebe po pokojninskem zavarovanju.....	22
5.2.1. Zbiranje informacij	24
5.1.3. Ocena možnih ponudnikov	31
5.2. Stopnja soočenja s storitvijo	40
5.2.1. Naročilo zavarovanja	40
5.2.2. Dostava pokojninskega zavarovanja.....	40
5.3. Ponakupna stopnja.....	40
5.3.1. Ocena izvedbe pokojninskega zavarovanja.....	41
5.3.2. Bodoči nakupni nameni glede pokojninskega zavarovanja.....	41
5.4. Povzetek rezultatov raziskave	41
6. SKLEP.....	44

LITERATURA

VIRI

PRILOGE

1. UVOD

Problem staranja prebivalstva se pojavlja tako v Sloveniji kot v Evropi in v ZDA. Razmerje zaposlenih in upokojencev v Sloveniji leta 1960 je bilo 5:1, 1980 je bilo to razmerje 3:1 in napovedano razmerje za leto 2025 je 1:1 (Žnidaršič Kranjc, 2000b). Dejstvo, da število zaposlenih v primerjavi s številom upokojencev upada že vrsto let, pomeni, da bo število oseb, ki vplačujejo v Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju, do leta 2025 enako številu oseb, ki iz njega črpajo.

Prebivalstvo se stara, vse manj je zaposlenih in nujno je najti drugačen vir pokojnin za prihodnje generacije. Pri sedanjem demografskem trendu oziroma razkoraku med dinamiko rojevanja in staranja prebivalstva se z varčevanjem ne bo dalo izogniti primanjkljaju v pokojninski blagajni. Živimo s problemom, ki je po svoji naravi dolgoročen in zahteva dolgoročno reševanje, ustvarja pa kratkoročne, trenutne posledice, zato s kratkoročnimi ukrepi tega problema ni mogoče odpraviti. Iščejo se odgovori na vprašanja, kot so: Kje najti denar za pokojnine? Kako ljudi prepričati, naj namenijo več denarja za svojo starost, kot so ga doslej?

Mnoge evropske države so že izvedle ali pa izvajajo zaostritve na področju pokojninske zakonodaje in jasno je, da Slovenija ne more biti izjema. Vsaka pokojninska reforma pa zahteva tudi svoje »žrtve«. V našem primeru je to sedanja zaposlena generacija, pred katero se postavlja več pomembnih nalog. Na osnovi medgeneracijske pogodbe smo dolžni prispevati sredstva za pokojnine skoraj 500.000 slovenskim upokojencem. Prav tako moramo poskrbeti za eksistenco in normalen razvoj svojih otrok in ne nazadnje, poskrbeti moramo za lastno življenje ter v veliki meri tudi za lastno pokojnino. Zato med ljudmi vse bolj prevladuje zavest o nujnosti, da preko različnih oblik zavarovanj in varčevanj že sedaj poskrbijo za obdobje po 65. letu starosti. V zvezi s tem postajajo vse bolj aktualne različne oblike rentnih in prostovoljnih pokojninskih zavarovanj, ki jih ponujajo slovenske zavarovalnice (Tičar, 2001, str. 62).

Namen mojega diplomskega dela je prikazati in opredeliti nakupno vedenje pravnih oseb pri kolektivnem prostovoljnem dodatnem pokojninskem zavarovanju, podati možne tržne pristope ter na tej osnovi izboljšati obstoječe prodajne poti, s katerimi bodo ponudniki pokojninskih zavarovanj utrdili svoj položaj na slovenskem trgu.

Cilj naloge je prikazati, kako se pri nakupu kolektivnega prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja obnaša medorganizacijski kupec. Moj cilj je, da v nalogi pripravim takšne vsebine, ki se jih bo dalo uporabiti v praksi in z njimi povečati učinkovitost trženja teh zavarovanj. Kot temeljno tezo v nalogi dokazujem, da je poznavanje nakupnega vedenja pomemben dejavnik uspeha na področju prodaje prostovoljnih dodatnih pokojninskih zavarovanj. Moj osebni cilj, ki ga želim z nalogo doseči, pa je pokazati, da so podjetniški pokojninski načrti aktualni, zato njihovo število narašča. Njihov pomen bo v prihodnosti še

večji, saj bodo igrali pomembno dopolnilno vlogo sistema pokojninskega zavarovanja, čeprav državnih sistemov ne bodo mogli nadomestiti oziroma zamenjati.

Diplomsko delo sem razdelila na pet delov. V prvem delu sem podala pregled pojmov, ki se nanašajo na pokojninsko zavarovanje, ter na koncu predstavila pokojninske sisteme v Italiji, Nemčiji in ZDA. Drugi del obravnava nakupno vedenje medorganizacijskega kupca pri kolektivnem prostovoljnem dodatnem pokojninskem zavarovanju. Pri tem sem se osredotočila na nakupne odločitve medorganizacijskega kupca, pogloblitve vplive in dejavnike izbire pri kolektivnem pokojninskem zavarovanju. Možnih dejavnikov, ki naj bi po mnenju strokovnjakov vplivali na odločitev, je več, zato bodo rezultati te raziskave še toliko bolj dobrodošli. Tretji del zajema metodologijo empirične raziskave, pojasnjen je namen, cilji ter potek raziskave. Četrty del predstavi rezultate raziskave, s katero sem želela prikazati nakupno obnašanje podjetji pri kolektivnem pokojninskem zavarovanju skozi nakupni proces storitev.

2. PROSTOVOLJNO DODATNO POKOJNINSKO ZAVAROVANJE

V tem poglavju najprej opredelim Zakone o pokojninskem in invalidskem zavarovanju in stanje pokojninske reforme v Sloveniji. Sledi obravnava prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja, kolektivne oblike tega zavarovanja ter opredelitev izvajalcev pokojninskih načrtov. Poglavje zaključim s predstavitvijo pokojninskih sistemov v Evropi in ZDA.

2.1. Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju

Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (Uradni list RS, 106/99 in 72/00, v nadaljevanju ZPIZ-1) letos praznuje prvo leto svoje veljave. Z njegovim sprejetjem konec decembra 1999 se je končalo večletno obdobje priprave na reformo celotnega pokojninskega sistema, ki je bila nujna posledica negativnih demografskih trendov tako rekoč po vsem svetu. Eden temeljnih razlogov za sprejem novega zakona in s tem zaostritev pogojev za pridobitev pravic iz pokojninskega zavarovanja je zagotovo neugodno razmerje med prejemniki pokojnin oziroma upokojenci in zaposleno aktivno populacijo, ki prispeva glavni del sredstev za izplačevanje pokojnin. Ker je tistih, ki prispevajo za pokojnine, čedalje manj, ter tistih, ki pokojnine prejemajo, čedalje več, je bilo nujno ta trend za začetek vsaj omiliti. To naj bi nam po eni strani uspelo z zaostrovanjem pogojev za upokojitev, po drugi strani pa naj bi se likvidnostne težave pokojninske blagajne omilile s postopnim zniževanjem odstotka, na podlagi katerega se določa višina starostne in invalidske pokojnine.

2.2. Pokojninska reforma v Sloveniji

Pravna podlaga za pokojninsko reformo v Sloveniji je ZPIZ-1 (12.10.1998 ga sprejme državni zbor, 23.12.1999 je objavljen v Uradnem listu RS in s 1.1.2000 začne veljati). Pričakovanja glede pokojninske reforme so velika, še posebej veliko upanja pa daje reforma finančnikom, ki čakajo na njene blagodejne posledice za kapitalski trg. Gre za maso svežega kapitala od pokojninskega varčevanja, ki bo zagotovo okrepil naš delniški trg. Pokojninska reforma naj bi bila velika možnost za razvoj domačega kapitalskega trga. Slovenska reforma se razlikuje od reform v drugih tranzicijskih državah predvsem z vidika prostovoljnosti. Ljudje sami znamo izračunati, kaj se nam izplača in potem tudi najti pot, po kateri to dosežemo (Štrovs, 2000, str. 53). Ljudje različno ocenjujejo vzroke za nastalo pokojninsko reformo pri nas, med najpogosteje navedene pa spadajo naslednji (Knez, 2000, str. 1):

- podaljšanje življenjske dobe,
- zmanjševanje razmerja med številom zaposlenega prebivalstva in številom upokojencev,
- intenzivno upokojevanje v letih po osamosvojitvi na račun reševanja brezposelnosti,
- vedno večja obremenitev državnega proračuna za kritje primanjkljaja na Zavodu PIZ,
- podobni trendi v državah Evropske unije.

Torej, pogledi na pokojninsko reformo v Sloveniji so si lahko zelo različni in bistveno vplivajo na odločitve za ali proti prostovoljnemu dodatnemu pokojninskemu zavarovanju.

2.3. Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje

Pokojninsko zavarovanje, kot prisilna oblika varčevanja, se utemeljuje s Sayevim zakonom trga, ki je skladen z naslednjim načelom: večje je varčevanje, večje so investicije, večja je gospodarska rast. Poseben segment pokojninske reforme je prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje. Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje je zbiranje sredstev na osebnih računih zavarovancev z namenom, da se jim ob dopolnitvi dogovorjene starosti ali v drugih primerih, določenih v pokojninskem načrtu, zagotovijo dodatne pokojnine ali druge pravice (Borak, 1999, str. 16).

Pokojninsko zavarovanje je v takšni obliki, kot je bilo sprejeto, nov način zagotavljanja socialne varnosti. Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje je nekakšen odziv na zaostrovanje pogojev ter zniževanje deleža pokojnine iz obveznega pokojninskega zavarovanja. Reforma pokojninskega sistema je namreč zastavljena na tak način, da bo pokojnina iz prvega stebra ali obveznega zavarovanja zadoščala le za osnovno socialno varnost, to je zgolj za zadovoljevanje osnovnih potreb večine upokojujencev. Dejstvo je, da bomo za ostali del pokojnine, ki bo zagotovil kakovostnejše življenje v starosti, morali poskrbeti sami. Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje je tako eden izmed načinov za doseganje kakovostnejše starosti (Tičar, 2001, str. 62).

Na trgu zavarovalnih storitev že dlje časa obstajajo različna življenjska in rentna zavarovanja, ki so v določeni meri celo podobna prostovoljnemu dodatnemu pokojninskemu zavarovanju. Zato je treba to zavarovanje narediti dovolj vabljivo, ali z drugimi besedami ugodnejše od že obstoječih zavarovanj, ki načeloma nimajo neposredne povezave s pokojninsko reformo. Potencialni zavarovanci naj bi se za to vrsto zavarovanja odločali predvsem zaradi obsežnih davčnih olajšav, ki so tudi večje od olajšav pri obstoječih življenjskih in rentnih zavarovanjih. Poleg tega pa so v določenih primerih deležni davčnih olajšav tudi delodajalci zavarovancev, če jim vsaj deloma pomagajo plačati premijo. Zakon ZPIZ-1 loči dve vrsti prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja. Zavarovanci so v pokojninski načrt lahko vključeni individualno ali pa kolektivno prek svojega delodajalca. V drugem primeru govorimo, da gre za pokojninski načrt, ki ga financira delodajalec (Markovič, 2000, str. 12). V ta pokojninski načrt se mora vključiti najmanj 66% vseh zaposlenih, ki so v delovnem razmerju pri delodajalcu, ki pokojninski načrt financira. Poleg tega se morajo razmerja med delavci/zavarovanci in delodajalcem urediti bodisi s kolektivno pogodbo bodisi s pogodbo o oblikovanju pokojninskega načrta (Ivačič, 2000). V prvem letu po uveljavitvi ZPIZ-1 so se nemalokrat porajali dvomi o tem, katera vrsta zavarovanja bo deležna obsežnejših davčnih olajšav, in v odvisnosti od tega, kateri vrsti zavarovanja pripisati večji pomen. Pri iskanju najboljšega odgovora se je treba zavedati, da urejanje pokojninskega sistema in s tem

opredeljevanje pravic iz njega nedvomno sodi na področje socialne varnosti. To pomeni, da naj bi bil namen celotne reforme v tem, da bi kljub omejevanju pravic na določenih delih pokojninskega sistema reforma zagotovila primerno socialno varnost tistega dela prebivalstva, ki konča svojo zaposlitveno življenjsko obdobje. Veliko delavcev, če ne celo večina, bi s svojo plačo težko v celoti plačevala premije za prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje, saj je veliko takih, ki so na pragu revščine. To bi pomenilo, da bi ob zmanjšanju deleža pokojnine iz prvega stebra ter brez dodatnega zavarovanja veliko upokojencev živelo s pokojnino, ki bi zadoščala zgolj za osnovno življenje. Tisti pa, ki bi si v svojem zaposlitvenem obdobju lahko velik del plače namenili za plačevanje premij zavarovanja, bi po upokojitvi prejeli še visoko pokojninsko rento.

2.4. Kolektivno prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje

Kolektivno prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje pomeni, da je posameznik vključen v pokojninski načrt pri delodajalcu. Premijo plačuje delodajalec in je v tem primeru davčna olajšava maksimalna, saj pomeni možnost vplačila celotnega zneska na zavarovančev osebni račun, ne da bi bili zanj plačani prispevki ali davki. Premija je torej znesek, od katerega nihče ne plača nobenih davkov in prispevkov. Za podjetje je premija seveda strošek, vendar ni davčni odhodek, saj zmanjša davčno osnovo v celotni višini (Markovič, 2000a, str. 10).

Argumenti, ki so na strani te kolektivne oblike tega zavarovanja, so (Naloga sindikatov in svetov delavcev pri uveljavljanju prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja, 2000):

- dodatno zavarovanje, kot alternativa pri kolektivnih pogajanjih,
- premije oproščene davkov in s tem za delodajalca cenejše kot povečanje plač in,
- manjše davčne obveznosti za delodajalca v korist zaposlenih.

Vplačana premija pri kolektivnem pokojninskem zavarovanju prinaša koristi tako delodajalcu kot zaposlenemu. Možne koristi *delodajalca* od vplačane premije na račun zaposlenega pri kolektivnem pokojninskem zavarovanju so naslednje (Ule, 2000):

- premija se priznava kot potreben poslovni strošek, ne pa kot boniteta ali del plače,
- premija mu zmanjša davek od dobička,
- delodajalec ne plača davka na izplačane premije,
- za premijo prav tako ne bo plačeval prispevkov za socialno varnost,
- prinaša dodatno varnost delavcem, saj vpliva na zmanjšanje pritiska na povečanje plač,
- večja motivacija in produktivnost delavcev.

Nasprotno pa so možne koristi *zaposlenega* od vplačane premije pri kolektivnem pokojninskem zavarovanju naslednje (Ule, 2000):

- na osebni pokojninski račun bodo prejeli znesek premije brez zmanjšanja na račun prispevkov in davkov,
- premija ne šteje v osnovo za dohodnino,

- dohodnino vplača šele, ko pridobi dodatno pokojnino, z odlogom do upokojitve in v nižjem znesku od tako pridobljene dodatne dohodnine,
- socialna varnost zaposlenega.

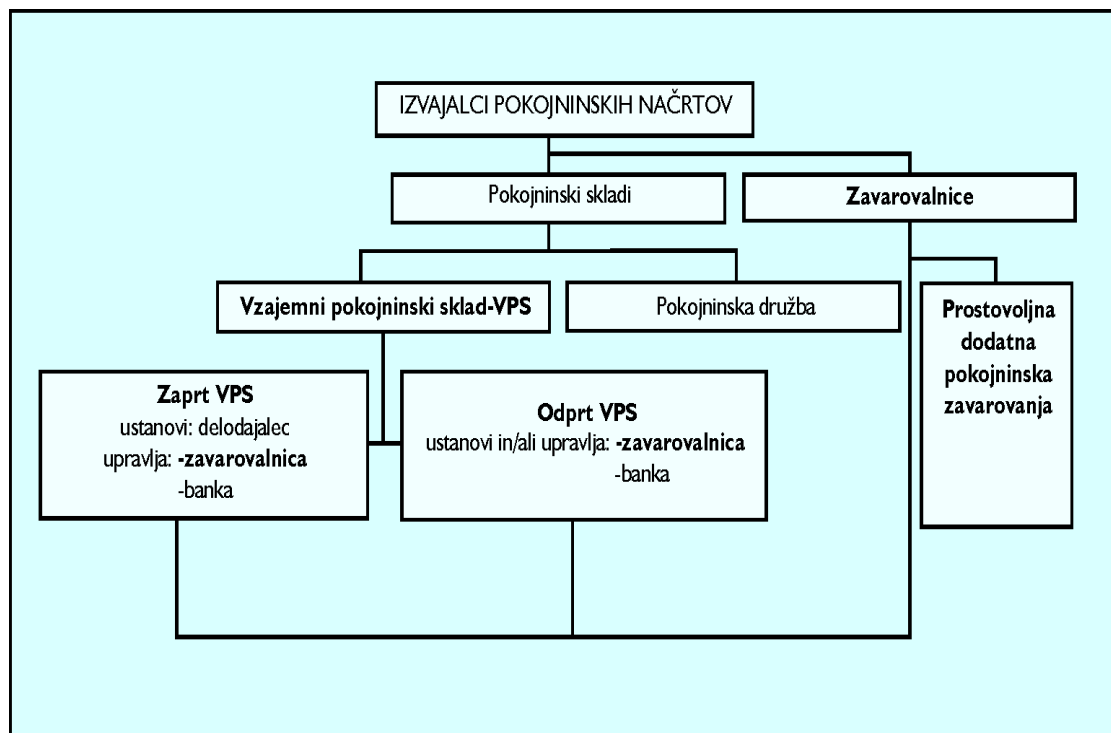
Kolektivno pokojninsko zavarovanje tako delodajalcu kot zaposlenim prinaša finančne in druge koristi. Avtorji člankov poudarjajo predvsem finančne koristi (davčne olajšave), ki so po njihovem mnenju ključne pri odločanju podjetij za pokojninsko zavarovanje.

2.5. Izvajalci pokojninskih načrtov

2.5.1. Opredelitev izvajalcev pokojninskih načrtov

Zakon (ZPIZ-1) v 306. členu določa izvajalce pokojninskega načrta, ki so lahko bodisi: zavarovalnice z veljavno licenco življenjskih zavarovanj, vzajemni pokojninski skladi ali pokojninske družbe. V tem okviru je z zakonom opredeljena zelo široka in pomembna vloga zavarovalnic. To je razvidno tudi iz slike 1. Pokojninski skladi so lahko organizirani v dveh oblikah, in sicer v vzajemnem pokojninskem skladu ali pokojninski družbi.

Slika 1: Izvajalci pokojninskih načrtov



Vir: Zavarovalnica Adriatic, 2000.

Zavarovalnica

Prostovoljna dodatna pokojninska zavarovanja so zavarovalni produkti zavarovalnice, ki imajo vse prednosti in lastnosti pokojninskega načrta. Tudi ta zavarovanja morajo pridobiti vsa ustrezna dovoljenja državnih institucij in nuditi vse ugodnosti, ki jih določa zakon. Zavarovalnica ima pri izvajanju prostovoljnih dodatnih pokojninskih zavarovanj najpomembnejšo vlogo. Je namreč edina institucija, ki po Zakonu o pokojninskem in invalidskem zavarovanju lahko opravlja vse posle upravljanja pokojninskih načrtov. V tem primeru gre za zavarovalni produkt, v katerem je opredeljeno vplačevanje premij in izplačevanje pokojnin. Tudi ta zavarovanja imajo ugoden davčni status, zajamčeno donosnost in zapadejo pod zakonodajo, ki ureja prostovoljna dodatna pokojninska zavarovanja. Omejitve za vključitev v ta zavarovanja ni. Vanj se lahko vključijo tako podjetja kot tudi posamezniki. Prednost tovrstnih zavarovanj po teh pokojninskih načrtih je v tem, da je zavarovanec s svojo bodočo pokojnino ob določenih predpostavkah seznanjen in mu ob upokojitvi ni potrebno iskati zavarovalnice oziroma izplačevalca pokojnin. Vplačane premije se zbirajo na osebni pokojninski račun zaposlenega. Premoženje teh zavarovanj pa se mora voditi ločeno od premoženja zavarovalnice oziroma drugih zavarovalnih produktov in tudi ne morejo biti predmet stečajne mase, saj v celoti pripadajo zavarovancem. Za izplačila pokojnin in zajamčen donos pa z vsem svojim premoženjem jamči zavarovalnica. Vzajemne pokojninske sklade lahko upravljajo le zavarovalnice ali banke, vendar so sredstva sklada v lasti zavarovancev prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja. Premoženje vzajemnega pokojninskega

sklada mora biti ločeno od premoženja ustanovitelja in/ali upravljavca sklada (Zavarovalnica Adriatic, 2000).

Vzajemni pokojninski sklad

Vzajemni pokojninski skladi (v nadaljevanju VPS) se lahko pojavljajo v dveh oblikah, in sicer kot *odprti VPS* in kot *zaprti VPS*. Ustanovitelj VPS katerekoli oblike mora predložiti Agenciji za trg vrednostnih papirjev zahtevo za ustanovitev tega sklada. Zakon v 312. členu natančno določa, kaj mora vsebovati predložena zahteva. Agencija izda dovoljenje za ustanovitev VPS, če ustanovitelj izpolnjuje pogoje za ustanovitev takega sklada. Z Zakonom so določeni tudi vsi elementi pravil VPS. Med njimi je tudi pokojninski načrt, ki ga mora predložiti ustanovitelj sklada. Za izdelavo pokojninskega načrta je potrebno kar nekaj strokovnega znanja s področja zavarovalništva, zato je vloga zavarovalnic tudi tukaj poudarjena.

VPS se lahko formirajo kot odprti ali zaprti, po predhodnem soglasju Agencije za trg vrednostnih papirjev. Zaprti VPS lahko ustanovi delodajalec ali več delodajalcev skupaj. Za delodajalca se šteje gospodarska družba, organizirana kot kapitalska družba, ki po Zakonu o gospodarskih družbah velja za veliko družbo, več gospodarskih družb skupaj, Republika Slovenija, zadruga, ki se šteje za gospodarsko družbo, in javni zavodi z več kot 1000 zaposlenimi (310. člen). Po prvem letu poslovanja mora imeti sklad najmanj 1000 članov. Članstvo v skladu je pogojeno z delovnim razmerjem pri ustanoviteljih - delodajalcih. Pri tem mora delodajalec ali skupina delodajalcev za ustanovitev sklada predložiti tudi svoj pokojninski načrt. Pokojninski načrti se določijo s predpisi oziroma kolektivnimi pogodbami, ki urejajo plače in druge prejemke za posamezne skupine zaposlenih. Upravljanje zaprtega VPS pa mora delodajalec poveriti zavarovalnici ali banki. Izplačevanje pokojnin, in to je pomembno, pa lahko izvaja samo in izključno zavarovalnica.

Odprti VPS lahko ustanovi zavarovalnica ali banka. Pri tem je pomembno, da članstvo v tem skladu ni pogojeno z delovnim razmerjem pri delodajalcu. Najpomembneje je, da ima zavarovalnica v odprtih skladih najširša pooblastila za upravljanje sklada, kajti le zavarovalnica lahko po Zakonu kot upravljavka odprtega VPS nudi celovito paleto poslov upravljanja sklada, kot so zbiranje premij na osebnih računih zavarovancev, vodenje osebnih računov zavarovancev in obveščanje svojih zavarovancev o stanju na njihovih računih, upravljanje z naložbenim portfeljem in izplačevanje dodatnih pokojnin (Hieng, 2001, str. 12).

Razlika med zavarovalnico in banko pri upravljanju VPS je torej ta, da zavarovalnica nudi celovit sistem vključno z izplačevanjem pokojnin, medtem ko mora banka v trenutku, ko nastopi pravica do dodatne pokojnine le-ta kupiti pokojninsko zavarovanje pri zavarovalnici in nato zavarovalnica izplačuje zavarovancu pokojnino. Pri tem prenosu pa niso zanemarljivi stroški, ki jih v primeru upravljanja s strani zavarovalnice ni (Cipot, 2000, str. 7).

Pokojninska družba

Pokojninska družba je pravna oseba, ki ima dovoljenje za opravljanje dejavnosti prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja. Organizirana je lahko le kot delniška družba. Pogoj je minimalno 15.000 zavarovancev (varčevalcev) v pokojninskem načrtu, ki jih mora pridobiti družba v enem letu po pričetku poslovanja (Po izdaji dovoljenj za ustanovitev prvih pokojninskih družb v Sloveniji, 2000; Marcon, 2000, str. 36).

2.5.2. Problemi izvajalcev pokojninskih načrtov

Izvajalci prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja se in se bodo tudi v prihodnje soočili z naslednjimi problemi. Obstaja možnost, da bo posredno država tista, ki bo upravljala privarčevana sredstva in jamčila zanje, nejasno je stališče o osnovi in načinu izračunavanja zajamčene donosnosti ter potrebno je znanje zavarovalništva, aktuarstva in poznavanje naložbenih skladov (Žnidaršič Kranjc, 2001).

2.5.3. Razlike med pokojninskimi načrti izvajalcev

Razlike med pokojninskimi načrti se pojavljajo v stopnji zajamčene in pričakovane donosnosti oziroma v obrestovanju naloženega denarja, na katero vplivata število zavarovancev (ekonomija obsega) ter naložbena politika izvajalca zavarovanja. Različni so si tudi vstopni stroški in upravljalke provizije posameznih izvajalcev zavarovanja. Trdnost in finančno zaledje izvajalcev pokojninskega zavarovanja pa vplivata na različna naložbena tveganja pokojninskih načrtov (Marcon, Svetič, 2000, str. 14).

Pri razlikovanju med posamznimi pokojninskimi načrti izvajalcev podjetja tehtajo predvsem med varnostjo in tveganjem. Tveganje pokojninskega načrta je odvisno od deleža posamezne vrste naložb. Zbrana sredstva se namreč lahko naložijo v obveznice, delnice, investicijske kupone vzajemnih skladov, delnice investicijskih družb, bančne depozite, gotovino, nepremičnine, ustrezno zavarovane terjatve iz naslova posojil. Najbolj so seveda tvegane delnice, sledijo kuponi vzajemnih skladov. Tveganje je najtežje oceniti pri nepremičninah, saj je veliko lažje po tveganju razvrstiti posamezne finančne kot pa nefinančne instrumente. Za učinkovit trg velja, da je večji donos povezan z večjim tveganjem. Zakon o zavarovalništvu sicer omogoča tudi nalaganje v tujino. Domači kapitalski trg je plitek in njegove naložbene možnosti ne bodo zadostovale niti za potrebe pokojninskih načrtov (Ule, 2000).

2.6. Pokojninski sistemi v Evropi in ZDA

2.6.1. Pokojninski sistem v Italiji

V italijanskem pokojninskem sistemu se ubadajo s podobnimi problemi kot v slovenskem. Razmerje med zaposlenimi in upokojenci se nevarno bliža izenačitivi, kar predstavlja veliko obremenitev za pokojninsko blagajno. V prvi polovici devedesetih let so Italijani izvedli pokojninsko reformo in uvedli prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje. Kljub ugodnim pogojem pa je v tako imenovani drugi steber vstopilo le 5 odstotkov celotne populacije.

V Italiji poznajo dve obliki skladov dodatnega pokojninskega zavarovanja oziroma drugega stebra. Prvi je *zaprti ali pogodbeni sklad*. Osnovo za ustanovitev predstavljajo delovne pogodbe ali pravilniki podjetij, v katerih varčujejo predvsem delavci na panožni ravni. Druga oblika je *odprti sklad*. Oblikujejo ga predvsem banke in zavarovalnice. Po vlogi in funkciji so podobni investicijskim skladom, nudijo finančne storitve, vezani so na finančni trg in bolj namenjeni državljanom kot delavcem, kajti v odprtih skladih delavci ne sodelujejo pri upravljanju, kot je to primer v zaprtih skladih. Pogodbeni sklad (zaprti) vodi uprava, ki odgovarja skupščini. Po eno polovico skupščine sestavljajo predstavniki delavcev in delodajalcev. Pri takšni sestavi je pomembno, da v upravi sedijo neodvisni finančni strokovnjaki, ki delujejo v skladu s programom in vodijo skupščine sklada. Izredno pomembno je, da sklad deluje v interesu delavcev. Pogodbeni skladi spodbujajo ekonomsko demokracijo in solidarnost med delavci. Sindikati v Italiji nimajo nobene formalne povezave s skladi, zato pa toliko bolj spodbujajo ustanavljanje skladov drugega stebra. Premije na računu pogodbenega sklada vplačujejo tako delavci kot delodajalci v enakem deležu (po približno 1 odstotek plače), posebnost pa predstavlja kvota oziroma odpravnina, ki jo izplačujejo ob upokojitvi, in predstavlja dodaten prispevek podjetja (Potič, 2000).

Dodatno pokojninsko zavarovanje je še najbolj zaživelo v kovinski in kemijski industriji in deloma v trgovski panogi. Razlog za tako nizko število sodelujočih (5 odstotkov populacije) naj bi bil v tem, da država ni ponudila posebnih ugodnosti za dodatno varčevanje. Po ocenah strokovnjakov, nudi slovenski sistem veliko več olajšav in ugodnosti. Po drugi strani pa je med Italijani še vedno premalo prisotna varčevalna kultura. Kot popolnoma drugačen primer lahko navedemo Nemčijo, kjer skoraj 90 odstotkov zaposlenih varčuje v drugem stebru. V Sloveniji ni predvideno, da bi zavarovanci sodelovali pri upravljanju skladov kot v Italiji. Vpliv delavcev se konča s podpisom kolektivne pogodbe med sindikatom in delodajalcem. S kolektivno pogodbo se sindikat in delodajalec dogovorita o višini premije, kdo bo plačal in o osnovni naložbeni politiki (Potič, 2000).

2.6.2. Pokojninski sistem v Nemčiji

Tudi v Nemčiji, kjer imajo veliko več izračunov o različnih oblikah varčevanja, državna pokojnina v prihodnje ne bo več zadoščala za brezskrbno življenje v starosti, zato je treba pravočasno namensko varčevati. Ker smo se v Sloveniji zgledovali po nemškem modelu, veljajo skoraj vsi izračuni tudi za slovenske varčevalce. Varčevanje za dodatno pokojnino je nujna, a ne najbolj donosna naložba. Z njim je mogoče privarčevati le toliko denarja, da bo mogoče v starosti živeti brez pomanjkanja. Kdor se ne boji tvegati oziroma ima dovolj denarja, si lahko z nakupom vrednostnih papirjev, ki kotirajo na borzi, za starost privarčuje zajetno vsoto denarja.

Večina Nemcev se še vedno najraje odloči za sklenitev življenjskega zavarovanja. Toda pri življenjskem zavarovanju se zavarovalnica že ob sklenitvi pogodbe zaveže, da bo zavarovancu po izteku zavarovanja oziroma upravičencem v primeru smrti zavarovanca izplačala dogovorjeni znesek, kar je za zagotovitev varnosti družine najpomembnejše. Zavarovalnice poleg tega pripravljajo vedno nove, potrebam posameznih kategorij zavarovancev prilagojene ponudbe. Ena takšnih je kombinacija življenjskega zavarovanja in naložb v investicijske sklade. Zavarovalnica jamči samo za en del premije, ki ostane pri njej, za naložbe v skladih pa tveganje nosi zavarovanec sam.

Pri rentnem zavarovanju, ki je ena od oblik življenjskega zavarovanja, zavarovanec privarčevanega denarja ne dobi izplačanega v enkratnem znesku, ampak mu zavarovalnica dogovorjeno obdobje ali do smrti izplačuje rento. Na splošno je slabost vseh življenjskih in rentnih zavarovanj, da je treba zelo dolgo vplačevati premijo in da se predčasni izstop ne izplača. Kljub temu polovica Nemcev predčasno prekine zavarovanje.

Tudi vlaganje v nepremičnine je v Nemčiji priljubljeno. Prav tako zelo privlačna alternativa pa so investicijski skladi, ki so najbolj prilagodljivi. Premoženjski svetovalci so si enotni, da bi moral imeti vsakdo del svojih prihrankov naloženih v investicijske sklade, ki imajo svoje naložbe v vrednostnih papirjih, ki kotirajo na borzi. V skladu s smernicami EU bo v Nemčiji zaživela še ena oblika varčevanja za starost. Gre za dodatno pokojnino iz pokojninskih skladov. Managerji bodo lahko zbrani denar nalagali tam, kjer ga bo mogoče najbolje oplemenititi. Nemški premoženjski svetovalci pričakujejo, da bodo pokojninski skladi kmalu postali tako popularni, kot so že v Veliki Britaniji, Švici in na Nizozemskem. Tam namreč pokojninski skladi podjetij zberejo kapital v vrednosti od 80 do 90 odstotkov domačega bruto proizvoda (Vsega ne gre staviti na eno karto, 2000, str. 58; Bešter, 2000, str. 117).

Glavne značilnosti pokojninskih skladov v Nemčiji

V Nemčiji lahko zaposleni varčujejo za starost v 50 pokojninskih skladih, ki imajo zaradi varnosti, kot pri nas, bolj omejene naložbe kot drugi investicijski skladi. V pokojninskih skladih je praviloma mogoče varčevati na podlagi dolgoročnih pogodb najmanj 18 let, medtem ko je pri investicijskih skladih mogoče izstopiti kadarkoli. Ko minejo tri četrtine časa varčevanja, lahko varčevalec denar brezplačno prenese v drug pokojninski sklad. Država davčno spodbuja

le tiste pokojninske sklade, ki varčevalcem jamčijo vsaj izplačilo vplačanega denarja. Kljub temu tudi pri pokojninskih skladih varčevalci sami prevzemajo tveganje za naložbe. Pokojninski skladi imajo različno naložbeno politiko. Ljudje, ki se odločijo za tiste, ki imajo več naložb v delnicah, katerih vrednost se precej spreminja, morajo biti pripravljeni na to, da se bo vrednost njihovih naložb zelo spreminjala, zato bodo morali nekaj let pred iztekom varčevanja natančno spremljati dogajanje na borzi, da bodo privarčevani denar lahko pravočasno prenesli v druge, varnejše sklade. Čedalje več skladov se odloča, da ne zaračunavajo izstopnih stroškov, zato so njihovi tekoči stroški višji. Kdor se odloči za dolgoročno varčevanje pri enem skladu, se mu bolj izplača plačati izstopne stroške. Panožni skladi vlagajo predvsem v delnice podjetij s področja interneta, logistike in biotehnologije, ker vrednost teh delnic zelo niha, niso najbolj primerni za varčevanje za starost. Krovni skladi vlagajo v druge sklade in s tem naložbe še bolj razpršijo, zato so primerni za povečevanje premoženja (Vsega ne gre staviti na eno karto, 2000, str. 58).

2.6.3. Pokojninski sistem v ZDA

Dohodki Američanov, starejših od 65 let, prihajajo iz štirih glavnih virov, 18% svojih prihodkov pridobijo z delom, socialno zavarovanje zagotavlja 43% skupnih prihodkov posameznika, iz privatnih prihrankov prihaja 18%, druga javna in privatna pokojninska zavarovanja v skladih zagotavljajo 19% prihodkov. Medtem ko je leta 1962 samo 18% upokojencev dobivalo 9% svojih prihodkov iz dodatnih pokojnin, je bilo leta 1990 takih že 44%. Pričakuje se, da bo v naslednji 20 letih njihov delež narasel na 67% (Hinz, 1998, str. 1). Privatni pokojninski načrti v ZDA so v večini organizirani prek podjetja kot delodajalca, pri čemer igrajo podjetja–sponzorji ključno upravljaljsko vlogo. Število podjetniških pokojninskih načrtov je narastlo na več kot 700.000. Večinoma so organizirani v okviru posameznega delodajalca, okrog 3.000 pa v sindikatih. Na ta način je dodatno pokojninsko zavarovanih okrog polovica vseh zaposlenih s polnim delovnim časom, kar pomeni 46 milijonov zavarovancev. Tretjina vseh je vključena v pokojninske načrte z določenimi pravicami (defined benefit plan–DB), tretjina v pokojninske načrte z določenimi prispevki (defined contribution plan–DC), tretjina pa je zavarovana v obeh vrstah pokojninskih načrtov. Razvoj na tem področju, tako kot v razvitih državah, označuje prehod od DB k DC načrtom (Bešter 2000, str. 113).

3. NAKUPNO OBNAŠANJE MEDORGANIZACIJSKEGA KUPCA PRI KOLEKTIVNEM PROSTOVOLJNEM DODATNEM POKOJNINSKEM ZAVAROVANJU

Medorganizacijsko trženje pomeni velik izziv za tržnika. Ključne postavke, ki jih mora poznati, so uporabnikove potrebe, nakupni udeleženci, nakupna merila in nakupni postopki. Šele ko jih spozna, lahko zasnuje učinkovite trženjske načrte za prodajo najrazličnejšim vrstam kupcev. V tem poglavju najprej podam pojem medorganizacijskega trga in prikažem, kakšne so nakupne odločitve medorganizacijskega kupca. Sledi obravnava poglobitvinih vplivov na medorganizacijskega kupca. Poglavje zaključim z opredelitvijo dejavnikov izbire pri kolektivnem prostovoljnem dodatnem pokojninskem zavarovanju.

3.1. Medorganizacijski trg

Medorganizacijski trg sestavljajo vse organizacije, ki kupujejo blago in storitve z namenom, da jih bodo uporabile pri izdelavi drugih izdelkov ali storitev, ki jih nato prodajajo, dajejo v najem ali dobavljajo naprej. Gospodarske organizacije ne le prodajajo, ampak tudi kupujejo precej poslovnih storitev (Kotler, 1996, str. 205). Ena takšnih storitev, po novem prisotna na slovenskem medorganizacijskem trgu, je tudi kolektivno prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje. Ponudniki te oblike zavarovanja bodo pri trženju morali poznati potrebe odjemalcev, njihove vire, poslovno politiko in nakupne postopke. Upoštevati bodo morali več trženjskih postavk, ki na porabniških trgih običajno niso prisotne. Prav zato sem se v nalogi lotila problema medorganizacijskega trženja kolektivnega prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja in na tej osnovi analize nakupnega vedenja pravnih oseb pri tej obliki zavarovanja. Analiza nakupnega vedenja pravnih oseb se mi zdi tisto bistveno področje, na katerem je potrebno narediti korak naprej, če želimo nato preko prodajnih poti še pospešiti prodajo te oblike zavarovanja.

Organizacije namreč kupujejo storitve za doseganje različnih ciljev, kot so ustvarjanje dobička, zmanjševanje stroškov, zadovoljevanje potreb zaposlenih ali izpolnjevanje zakonskih obveznosti. Pri nakupnih odločitvah organizacij ponavadi sodeluje več ljudi kot pri nakupnih odločitvah porabnikov, še posebej pri velikih nakupih. Nakupni udeleženci so predstavniki različnih oddelkov in imajo zato pri odločanju različna merila. Kupci morajo upoštevati nabavno politiko, omejitve in zahteve, ki jih določa posamezna organizacija. Tudi nakupni inštrumenti, na primer cenovna specifikacija, ponudba in nakupna pogodba, so značilnosti, ki jih ne najdemo na trgu končnih porabnikov. Tako Webster in Wind opredeljujeta medorganizacijsko kupovanje kot »postopek odločanja, pri katerem organizacije zaznajo potrebo po nabavi izdelkov in storitev ter nato raziščejo, ocenijo in izberejo možne znamke in dobavitelje« (Kotler, 1996, str. 205).

3.2. Nakupne odločitve medorganizacijskega kupca

Pri nakupu potrebnega blaga oziroma storitev gredo medorganizacijski kupci skozi nakupni oziroma nabavni postopek. Robinson in soavtorji ločijo osem nakupnih stopenj industrijskega nakupnega postopka, ki jih imenujemo nakupne faze. Vseh osem faz velja za nakupni položaj prvega nakupa (Kotler, 1996, str. 213):

1. Prepoznavanje potrebe
2. Splošni opis potrebe
3. Opis značilnosti izdelka
4. Iskanje dobavitelja
5. Zbiranje ponudb
6. Izbiranje dobavitelja
7. Določitev izvršitve dobavitelja
8. Določitev izvršitve naročila
9. Ocena izvršitve

Nakupni proces storitve se od nakupnega procesa izdelka razlikuje, je bolj zapleten in prisotne so posebnosti. V okviru svoje raziskave pokojninskega zavarovanja sem se osredotočila na nakupni proces storitev, ki smo ga obravnavali pri predmetu Trženje storitev. Nakupni proces storitev vključuje naslednje stopnje (Rojšek, 2000):

- I. *Prednakupna stopnja*
 - Zaznava potrebe
 - Iskanje informacij
 - Ocena možnih ponudnikov
- II. *Stopnja soočenja s storitvijo*
 - Naročilo storitve pri izbranem ponudniku
 - Dostava storitve
- III. *Ponakupna stopnja*
 - Ocena izvedbe storitve
 - Bodoči nakupni nameni

Medorganizacijski kupec mora pri nakupu sprejeti razne odločitve, njihovo število pa je odvisno od vrste nakupnega položaja. Pri kolektivnem prostovoljnem dodatnem pokojninskem zavarovanju gre za prvi nakup, saj se vsi odločajo in tudi sama storitev je na voljo prvič. Ker so stroški precejšnji in tveganje prisotno, bo število udeležencev (sindikat, uprava podjetja) pri nakupni odločitvi in količina podatkov, ki jih bodo zahtevali, večje. Posledica pa naj bi bil daljši čas, ki preteče do sprejetja odločitve. Za izvajalca je prvi nakup velika priložnost in izziv. Trudil se bo doseči čimveč udeležencev, ki imajo bistven vpliv na nakupno odločitev, in jim pomagati s čimveč koristnimi podatki.

Ker gre za nekaj povsem novega in še nepreizkušena, bo odločitev, kateri pokojninski sklad izbrati, toliko težja. Pokojninski načrti v osnovi ponujajo isto zavarovanje, zato se nam na trgu prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja obeta prava borba za zavarovance. Čeprav je konkurenca med različnimi ponudniki za zavarovance dobrodošla, pa je povsem jasno, da bo pokojninskih načrtov in njihovih ponudnikov v Sloveniji več, kot jih Slovenija potrebuje. Število izvajalcev in njihovo skupno število pokojninskih načrtov glede na vrsto izvajalca zavarovanja prikazuje Tabela 1. Dolg pripravljalni čas je povzročil, da število ponudnikov raste. Vendar pa je tako vedno, ko se ponudi nova priložnost za začetek neke nove dejavnosti. Sami po sebi bosta sledili koncentracija in konsolidacija.

Tabela 1: Število izvajalcev in skupno število pokojninskih načrtov glede na vrsto izvajalca zavarovanja

VRSTA IZVAJALCEV ZAVAROVANJA	ŠTEVILO IZVAJALCEV	SKUPNO ŠTEVILO POKOJNINSKIH NAČRTOV
Zavarovalnice	8	9
Pokojninske družbe	6	9
Banke in drugi	5	5
SKUPAJ	19	23

Vir: Kodrič, 2001, str. 16.

Premoženje zavarovancev, ki ga bodo upravljale družbe skupaj, tudi na srednji in dolgi rok, bo tudi v najboljšem primeru nekajkrat manjše od vrednosti premoženja, ki ga upravlja večji pokojninski sklad v tujini. Pokojninske sklade se torej v Sloveniji očitno spleča ustanavljati in že na osnovi tega lahko sklepamo, da ne bodo ravno poceni. Poceni pa niti ne morejo biti, saj bo velikost tipičnega sklada premajhna, da bi lahko te storitve opravljal stroškovno učinkovito. Potencialnim zavarovancem konkurenca kaj malo pomaga, če so si pokojninski skladi v temeljnih elementih podobni domala kot jajce jajcu. Do tega trenutka predstavljeni pokojninski načrti se sicer med seboj razlikujejo v več pomembnih elementih, vendar pa so razlike bistveno manjše, kot bi morale biti, da bi ustregli potrebam vseh različnih skupin potencialnih zavarovancev. Ne pozabimo namreč, da se zavarovanci med seboj močno razlikujejo – kar je zelo dobro za nekoga, je lahko za nekoga drugega precej slabo (Jašovič, 2000, str. 16).

3.3. Poglavitni vplivi na medorganizacijskega kupca

Pri sprejemanju nakupnih odločitev na medorganizacijske kupce vplivajo različni dejavniki. Ti kupci se odzivajo tako na ekonomske kot na osebne dejavnike. Kadar ni velikih razlik med ponudbami izvajalcev, kot v primeru kolektivnega prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja, medorganizacijski kupci nimajo prave, racionalne osnove za odločitev, zato osebnih dejavnikov ne gre zanemariti. Webster in Wind sta razne vplive na medorganizacijske kupce razvrstila v štiri skupine: dejavniki okolja, organizacijski dejavniki, medosebni dejavniki in osebni dejavniki (Kotler, 1996, str. 211).

Dejavniki okolja:

- raven povpraševanja
- stanje gospodarstva
- cena denarja
- tehnološke spremembe
- politični in zakonski dejavniki
- razvoj konkurence

Organizacijski dejavniki:

- cilji
- politika
- postopki
- organizacijska struktura
- sistemi

Medosebni dejavniki:

- ugled
- položaj
- razumevanje
- vpliv

Osebni dejavniki:

- starost
- dohodek
- izobrazba
- položaj
- osebnost
- odnos do tveganja
- kultura

Izmed dejavnikov okolja so v primeru pokojninskega zavarovanja največ prispevali zakonski dejavniki, saj je šele s spremembo zakona nastala možnost te nove storitve. Na odločitev podjetij bo vplivalo tudi stanje gospodarstva, saj so za pokojninsko zavarovanje potrebna sredstva. Organizacijski dejavniki, predvsem cilji in poslovna politika podjetja, bodo odločali, kako bodo poskrbeli in kakšno varnost bodo nudili svojim zaposlenim v prihodnje. Če bodo poskrbeli za svoje zaposlene, bo ugled podjetja toliko večji. Preden podjetje sprejme odločitev, bo moralo preveriti starostno strukturo zaposlenih, saj pokojninsko zavarovanje ni primerno za tiste, ki imajo le še nekaj let do upokojitve. Za te zaposlene pa seveda poiskati katero drugo možnost (npr. izplačilo vsote premij bo upokojitvi) (Žnidaršič Kranjc, 2000, str. 18).

Segmentacija trga, ki izhaja zgolj iz značilnosti zavarovancev, ne bo dovolj, bolj pomembno je vedenje zavarovancev: kdaj, kje, kako se odločajo za pokojninsko zavarovanje, obseg/vrednost nakupov, pogostost, dobičkonosnost razmerja z zavarovancem in občutljivost zavarovancev na posamezne trženjske ukrepe. Osnova za izgrajevanje zvestobe zavarovancev ni le posamezna

transakcija, saj bodo ti potem ob prvi priložnosti izstopili iz pokojninskega načrta in prešli k drugemu izvajalcu zavarovanja. Odločitev ponudnikov o trženjski strategiji je tesno povezana s trenutnimi razmerami na trgu, zato je za ponudnika ključnega pomena, da pozna značilnosti ciljnega trga na splošno in tudi značilnosti posameznih storitvenih znamk, ki na trgu že nastopajo.

Pri storitvi, kot je prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje, ne smemo pozabiti na razvoj odnosov s porabniki in doseganje njihove zvestobe, saj zavarovanci izvajalcu zaupajo, da jim bo omogočil varno starost. Kot prikazuje Tabela 2, dostava pokojninskega zavarovanja poteka neprekinjeno, odnos med zavarovanci in izvajalcem zavarovanja pa je formalen odnos, odnos v smislu članstva, kar je prednost te storitve, čeprav si zavarovanec lahko premisli. Uporaba trženja s poudarkom na odnosih z zavarovanci je pomembna. Pri tem načinu gre za to, da izvajalec zavarovanja ostaja usmerjen na ohranjanje zavarovanca, odnos med zavarovancem in izvajalcem je neprekinjen, kljub problemu neotipljivosti pa je potrebno poudariti zaznane koristi zavarovanja. Za ta način trženja je značilen tudi dolgoročni časovni okvir, bistvena je postrežba zavarovanca, izvajalec pa si prizadeva za izpolnitev pričakovanih zavarovancev in kakovost zavarovanja ostaja skrb vseh zaposlenih (Rojšek, 2000).

Tabela 2: Vrste odnosov med zavarovanci in izvajalcem prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja

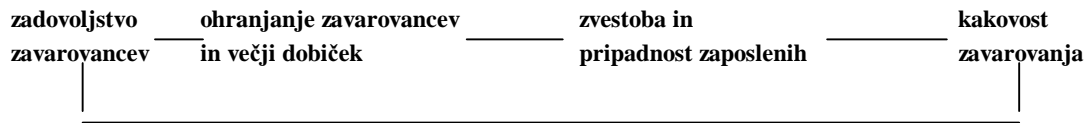
Narava dostave storitve	Odnos	
	ODNOS V SMISLU ČLANSTVA	NI FORMALNEGA ODNOSA
NEPREKINJENO	<i>Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje</i>	<i>Policijska zaščita</i>
POSAMIČNE TRANSAKCIJE	<i>Sezonska smučarska karta</i>	<i>Kino predstava</i>

Vir: Rojšek, 2000.

Sama baza podatkov strank oziroma zavarovancev ni dovolj, njihovo nakupno vedenje je treba tudi spremljati. Zvesti zavarovanci so za vsakega izvajalca bolj dobičkonosni, ker so za njih neplačani prodajalci, njihovo zaupanje pa povečuje pripravljenost za plačilo običajne cene. Pridobivanje zvestih zavarovancev in s tem večji dobiček vplivata na zvestobo in pripadnost zaposlenih, ta pa na kakovost zavarovanja. Prepletenost trženja in upravljanja s človeškimi viri v storitveni organizaciji je dokazana, saj so zvesti zaposleni sposobni zagotavljati boljše kakovost storitve in bolje poznajo svoje stranke. Zadovoljstvo zavarovancev pa bodo izvajalci dosegli le s storitvijo, ki bo kakovostna. Zaključen krog koristi, ki jih ima ohranjanje zavarovancev za izvajalca pokojninskega zavarovanja, prikazuje slika 2.

Slika 2: Zaključeni krog koristi, ki jih ima ohranjanje zavarovancev za izvajalca

prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja



Vir: Zeithhaml, Bitner, 1996, str. 176.

3.4. Dejavniki izbire pri kolektivnem prostovoljnem dodatnem pokojninskem zavarovanju

Drugi steber pokojninskega zavarovanja ponuja številne pokojninske načrte. Če bi bili v ZDA, bi lahko pregledali ponudnike na trgu, njihove reference, predvsem pri donosnosti in varnosti, upravitelje skladov pa bi povprašali tudi po njihovih načrtih in se na podlagi teh informacij odločili za najbolj primeren sklad. V Sloveniji izkušenj danes ni, obstajajo *le napovedi strokovnjakov*, zato so se seveda potencialni zavarovanci znašli pred vprašanjem, katerim upravljalcem naj verjamejo. Ko se bodo odločali, bodo imeli pred seboj po analitičnih merilih zelo podobne ponudnike.

Eden izmed ciljev empiričnega dela te raziskave je ugotoviti, kakšen vpliv imajo posamezni dejavniki na izbiro določenega ponudnika zavarovanja. Dejavniki, ki naj bi po mnenju strokovnjakov vplivali na izbiro ponudnika pokojninskega zavarovanja, so naslednji (Žnidaršič Kranjc, 2000a, str. 9; Kranjec, 2001, str. 13):

- moč izvajalca,
- ime izvajalca,
- donos denarja v varčevanju,
- znanje izvajalca,
- zaupanje v izvajalca,
- lobistični elementi,
- oglaševanje,
- fizični dokazi (urejenost zastopnika, oprema prostorov, zavarovalna polica),
- predstavitev izvajalca.

4. METODOLOGIJA EMPIRIČNE RAZISKAVE

Poglavje začnjam z opredelitvijo namena in ciljev raziskave. Sledi drugi del, v katerem prikažem sam potek raziskave, in sicer najprej oblikovanje vprašalnika, nato predstavim

vzorčenje in značilnosti vzorca, sledi kratek opis izvedbe raziskave in statistične obdelave podatkov.

4.1. Opredelitev namena in ciljev raziskave

Raziskava je bila izpeljana z namenom, da analiziram nakupno vedenje pravnih oseb v nakupnem procesu kolektivnega dodatnega pokojninskega zavarovanja. Zaradi raziskave sem se pri analizi podatkov osredotočila na nakupni proces, značilen za nakup storitev, kot ga obravnava literatura na področju trženja storitev (Rojšek, 2000). Na osnovi tega konceptualnega okvirja, sem si v empiričnem delu naloge zastavila cilje v obliki naslednjih raziskovalnih vprašanj:

- Koliko podjetij se je že odločilo za to vrsto pokojninskega zavarovanja in za katerega izvajalca so/bi se odločili?
- Koliko časa bodo potrebovala in koliko ponudb bodo pretehtala pred odločitvijo?
- Kateri so najpomembnejši dejavniki, ki vplivajo na izbiro določenega izvajalca?
- Kakšno je razumevanje in poznavanje podjetij o tej obliki zavarovanja?

4.2. Potek raziskave

Metodologija raziskave temelji na eni strani na proučevanju domače in tuje strokovne literature ter na pridobivanju primarnih podatkov s pomočjo vprašalnika. V tem delu najprej predstavim oblikovanje vprašalnika, nato vzorčenje in značilnosti vzorca, sledi kratek opis izvedbe raziskave in statistične obdelave podatkov.

4.2.1. Oblikovanje anketnega vprašalnika

Anketiranje je potekalo po pošti in sicer s pomočjo strukturiranega in neprikritega vprašalnika. Vsak anketiranec je dobil zastavljena natančno enaka zaprta vprašanja z vnaprej navedenimi možnimi odgovori. Za ta tip vprašalnika sem se odločila, ker je tak način odgovarjanja na vprašanja bolj enostaven za anketiranca, hkrati pa tudi manj problematičen pri analizi podatkov. Vprašalnik vključuje skupno 13 vprašanj. Anketiranci so ocenjevali posamezne dejavnike odločanja za pokojninsko zavarovanje na petstopenjski Likertovi lestvici. Dejavniki so bili izbrani na osnovi domače strokovne literature, ki je obdelana v poglavju 2 in 3.

4.2.2. Vzorečenje in značilnosti vzorca

V raziskavi so sodelovala podjetja, ki so izpolnjevala merilo vzorca na specifičnem geografskem območju Slovenije (Notranjsko-Kraška regija), to je, da so obstoječe in delujoče pravne osebe. Vprašalnike sem naslovila na vodilne oziroma direktorje izbranih podjetij.

V vzorec je bilo zajetih 368 pravnih oseb v naslednjih občinah: občina Bloke – Nova vas, občina Cerknica, občina Divača, občina Ilirska Bistrica, občina Komen, občina Kozina, občina Loška dolina, občina Pivka, občina Postojna in občina Sežana. Seznam podjetij sem dobila iz baze podatkov potencialnih strank podjetja, ki se ukvarja s trženjem pokojninskih zavarovanj v Notranjsko-Kraški regiji. Za to regijo sem se odločila, ker bi glede na podatke imela v primeru visoke neodzivnosti lažji dostop do podjetij.

Od vseh vprašalnikov je bilo skupaj 128 vrnjenih, od tega 8 neuporabnih ali nepopolno izpolnjenih. Tako je bilo končno število v raziskavo vključenih vprašalnikov 120. Stopnja odzivnosti pa je bila $(128/368 \cdot 100)$ 35 odstotna. Glede značilnosti vzorčenja je vzorec raziskave neverjetnostni, namenski, kjer so bile izbrane tipične enote.

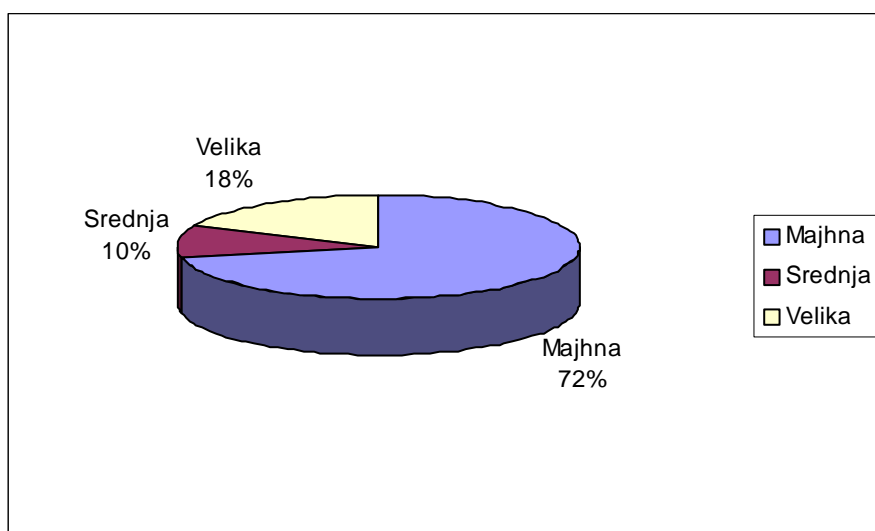
Značilosti podjetij, ki sem jih v raziskavi obravnavala, so:

a) Število zaposlenih, glede na to sem podjetja razvrstila v naslednje skupine:

- do 50 zaposlenih – majhna podjetja
- nad 50 do 100 zaposlenih – srednja podjetja
- nad 100 zaposlenih – velika podjetja

Kot kaže slika 3, je bilo v anketo zajetih 86 majhnih podjetij, ki predstavljajo največji delež podjetij, sledijo velika podjetja, katerih je bilo 22 oziroma 18 odstotkov. Najmanj pa se je na vprašalnik odzvalo srednjih podjetij, le 12 je bilo takih oziroma 10 odstotkov.

Slika 3: Podjetja po številu zaposlenih



Vir: Anketni vprašalnik.

b) Dejavnost, s katero se podjetje ukvarja

V tabeli 3 so predstavljena podjetja glede na dejavnost, ki jo opravljajo. Največ podjetj se ukvarja s predelovalnimi dejavnostimi, trgovino in gradbeništvo. V raziskavo je bilo vključeno eno samo podjetje s področja kmetijske dejavnosti ter le nekaj ustanov javne uprave.

Tabela 3: Podjetja glede na dejavnost

Dejavnost	Št. podjetij	Deleži
trgovina	24	20%
kmetijstvo	1	1%
gradbeništvo	17	14%
turizem in gostinstvo	6	5%
finančne in poslovne storitve	10	8%
promet, skladiščenje in zveze	13	11%
predelovalne dejavnosti	28	23%
izobraževanje	9	8%
javna uprava	4	3%
zdravstvo in socialno varstvo	8	7%
Skupno	120	100%

Vir: Anketni vprašalnik.

Če primerjamo podjetja glede na dejavnost, ne opazimo bistvenih odstopanj, zato nadaljnje poglobljanje v raziskovanje v tej smeri ni smiselno.

4.2.3. Izvedba raziskave

Podatki so bili zbrani z metodo anketiranja po pošti. Vprašalniki skupaj s spremnim pismom so bili 12.6.2001 poslani 368 podjetjem. V spremnem pismu z glavo Ekonomske fakultete ter podpisi raziskovalke in mentorice (glej Priloga, str. 1), kjer smo podjetjem obrazložili namen raziskave, smo anketirance prosili, da vprašalnike pošljejo na fakulteto v roku 20 dni. Podjetjem je bilo delo olajšano, saj so dobili priloženo pisemsko ovojnico z znamko in že napisanim naslovom Ekonomske fakultete, kamor so se izpolnjeni vprašalniki tudi vračali. Podjetja, ki do predlaganega roka niso odgovorila na vprašalnik, so bila iz raziskave izključena. Vzpostavljanje stika s podjetji preko telefona ni bilo potrebno. Odločili smo se, da to možnost izkoristimo le v primeru visoke neodzivnosti

4.2.4. Statistična obdelava podatkov

Zbrani podatki z anketnim vprašalnikom so bili obdelani s programom Excel. Pri izbranih vprašanjih sem skušala ugotoviti, ali se pojavljajo razlike med odgovori glede na to, ali so se podjetja že odločila za kolektivno dodatno pokojninsko zavarovanje ali ne, ter glede na velikost podjetij. Zaradi tega sem podjetja razdelila na majhna, srednja in velika ter pri tem upoštevala število zaposlenih v posameznem podjetju. Izhodiščne primerjave so ničelne hipoteze, da med odgovori podjetji ni značilnih razlik glede na že sprejeto odločitev za kolektivno dodatno pokojninsko zavarovanje ali še ne, ter glede na velikost podjetji. Veljavnost ničelnih hipotez sem preizkusila s preizkusi, ki so podrobneje prikazani v prilogi. Pri vsakem vprašanju sem izračunala tudi interval zaupanja za delež enot z določeno lastnostjo pri stopnji tveganja 0,05.

5. REZULTATI RAZISKAVE

Obnašanje porabnika pri nakupu izdelka se razlikuje od obnašanja porabnika pri nakupu storitev. Iz tega sledi, da so nekatere stopnje nakupnega procesa storitev bolj zapletene in sam proces vsebuje posebnosti. Zato sem pri razlagi rezultatov raziskave kot konceptualni okvir vzela nakupni proces, značilen za storitve.

5.1. Prednakupna stopnja

Prednakupna stopnja nakupnega procesa storitev se sestoji iz zaznave potrebe po storitvi, zbiranja informacij o storitvi in ocenjevanja možnih ponudnikov storitve.

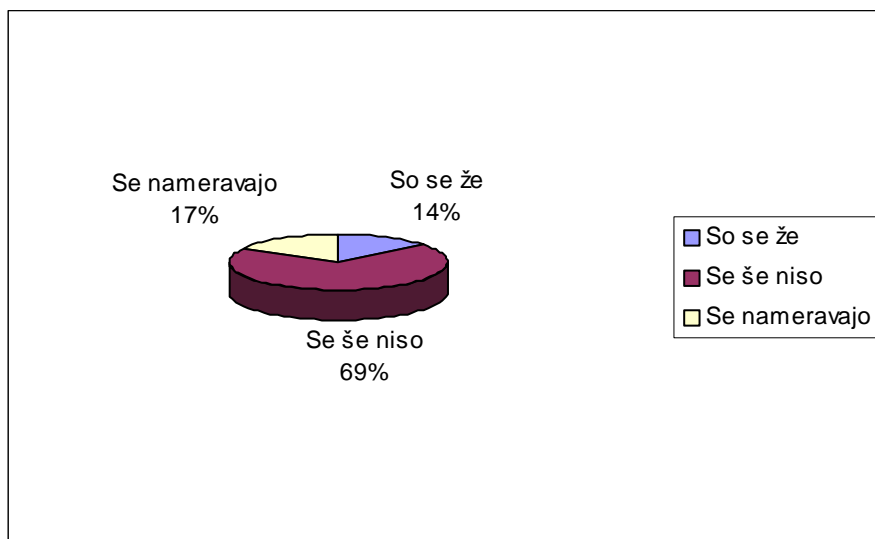
5.1.1. Zaznava potrebe po pokojninskem zavarovanju

Prvi korak prednakupne stopnje je zaznava potrebe po določeni storitvi. V kontekstu moje raziskave gre za zaznavo potrebe po varni prihodnosti, ki jo zapolnjuje pokojninsko zavarovanje. Dejstvo je, da se pokojnine iz obveznega zavarovanja iz leta v leto nižajo. Vsem, ki že razmišljajo o svoji prihodnosti, je na voljo nova oblika zavarovanja oziroma varčevanja za starost. Vprašanje je, ali bomo tudi Slovenci razvili takšno varčevalno kulturo, kot jo imajo na primer v Nemčiji, ali pa bomo živeli za sedanost in prepustili času čas kot Italijani. Slovenci do sedaj o prihodnosti nismo razmišljali, ker je to za nas počela država, ki pa se ni izkazala kot najbolj uspešna. Danes nam je država ponudila visoke davčne olajšave za prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje, da bi rešila nastalo situacijo.

Skušala sem dobiti vpogled v sprejemanje pokojninskega zavarovanja med podjetji, oziroma koliko podjetij se je že oziroma še ni odločilo za pokojninsko zavarovanje, ter koliko jih je še v fazi odločanja in primerjanja poudb. Natančne številke, koliko podjetij je že stopilo v zavarovanje, mediji seveda redno objavljajo. Znano je, da je konkurenca pri ponudbi tega zavarovanja zelo intenzivna in da je za zdaj število zavarovancev daleč pod pričakovanji. Strokovnjaki so pričakovali, da se bo prvo leto vključilo do 30 odstotkov potencialnih zavarovancev, v drugem letu naj bi jih bilo blizu 50 odstotkov, torej okoli 150.000. Po nekaterih ocenah je zdaj v kolektivne sheme vključenih le okoli 15.000 zavarovancev, približno toliko pa se jih je tudi individualno zavarovalo. Pomemben razlog za počasnost procesa naj bi bil tudi ta, da v državnem proračunu za ta namen ni denarja, s čimer od 130.000 do 150.000 zaposlenih v javnem sektorju nima možnosti zavarovanja (Petavs, 2001).

Z raziskavo sem želela preveriti delež tistih, ki so se za kolektivno pokojninsko zavarovanje že odločili, delež tistih, ki se še niso in tistih, ki se nameravajo odločiti. Dejanski odgovori vprašanih pa so podali naslednje rezultate, ki so prikazani na sliki 4.

Slika 4: Odločitev podjetij za kolektivno pokojninsko zavarovanje



Vir: Anketni vprašalnik.

Odgovori kažejo, da res prevladujejo podjetja, ki se še niso odločila, kar 69 odstotkov je takih. Le 14 odstotkov podjetij se jih je že odločilo, 17 odstotkov pa se jih namerava odločiti za v prihodnje. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da se med 60,7% in 77,3% podjetij še ni odločilo za kolektivno pokojninsko zavarovanje ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 1, str. 4). Statistični preizkus glede odločitve za kolektivno pokojninsko zavarovanje ne pokaže značilnih razlik glede na velikost podjetij (glej Priloge, Ničelna hipoteza 1, str. 15).

Rezultati nas lahko usmerijo pri razmišljanju v okviru prednakupne stopnje nakupnega procesa storitve oziroma kolektivnega pokojninskega zavarovanja. In sicer koliko vprašanih podjetij je že zaznalo potrebo po tej obliki zavarovanja in se tudi dejansko odločilo zanjo? Če bi sešteli podjetja, ki so se že in ki se nameravajo odločiti, bi še vedno dobili manj podjetij od tistih, ki se še niso odločili. Torej na splošno prevladujejo podjetja, ki se še niso odločila za ali proti, kar za izvajalce pokojninskega zavarovanja pomeni, da imajo še precej možnosti za trženje svojih storitev. Tudi samo dejstvo, da bodo podjetja v prihodnje morala o tem problemu vedno več razmišljati, daje izvajalcem še dodatno spodbudo za povečanje aktivnosti in prilagajanje trženjskega spleta storitev potencialnim strankam. Kot napovedujejo, se bo prvo prilagajanje začelo predvsem na področju zniževanja začetnih vstopnih provizij. Te so že zdaj praktično prepolovljene, namesto, da bi bile okoli osem, so blizu štirih odstotkov, za največja podjetja pa so še za kakšno desetinko nižje (Petavs, 2001).

5.2.1. Zbiranje informacij

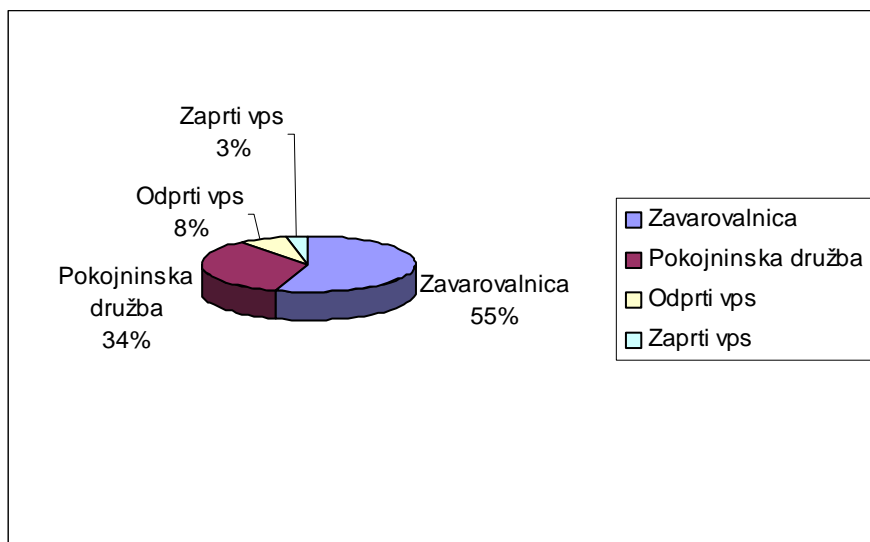
Stopnji zaznave potrebe v nakupnem procesu storitve sledi stopnja zbiranja informacij. Če gre za prvi nakup, kot v primeru pokojninskega zavarovanja, je iskanje informacij toliko večje. Bolj je storitev neotipljiva, več informacij se zahteva. Informacij o prostovoljnem dodatnem pokojninskem zavarovanju je na voljo precej, saj je ta oblika zavarovanja precej aktualna.

Izvajalci svojo ponudbo na domiselne načine predstavljajo na spletnih straneh, kjer obstaja možnost postavljanja dodatnih vprašanj, na voljo so tudi primeri izračunov višine pokojnin itd. Ne samo izvajalci, temveč tudi delodajalci in sindikati obveščajo zaposlene o možnostih zavarovanja. Ogromno je člankov v dnevnem časopisju, čeprav so si razmišljanja in interpretiranja novega zakona večkrat nasprotujoča, kar je najbrž posledica nepoznavanja in kompleksnosti pokojninskih zavarovanj.

Izvajalci pokojninskega zavarovanja

V procesu zbiranja informacij o možnih oblikah pokojninskega zavarovanja se podjetja soočijo tudi z vrsto možnih ponudnikov, izvajalcev zavarovanja na našem trgu. Slika 5 ponazarja odgovore podjetij na vprašanje, za katero vrsto izvajalca pokojninskega zavarovanja bi se odločili. Zavarovalnice imajo pri izvajanju prostovoljnih dodatnih pokojninskih zavarovanj ključno vlogo. Po zakonu so edine, ki lahko opravljajo vse posle upravljanja pokojninskih načrtov, zato se bodo podjetja v veliki meri odločala ravno za to obliko izvajalca zavarovanja. Na podlagi analize podatkov ocenjujem, da se bo med 46,1% in 63,9% podjetij odločilo za zavarovalnico, kot možnega izvajalca kolektivnega pokojninskega zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 2, str. 4). Pokojninske družbe kot izvajalci pokojninskega zavarovanja so v prvem letu obvezane zbrati minimalno 15.000 zavarovancev, zato je logično, da bodo svoje napore usmerjale predvsem na večja podjetja. Vendar, če se bodo podjetja še naprej tako počasi odločala za sklepanje zavarovanja, potem marsikatera družba v enem letu ne bo dosegla praga zavarovancev, kolikor jih je predpisal zakonodajalec. Pokojninske družbe naj bi bile torej zanimive predvsem za večja podjetja. Vendar, upoštevajoč vrednost statističnega preizkusa ne morem trditi, da obstajajo značilne razlike pri izbiri vrste izvajalca kolektivnega pokojninskega zavarovanja glede na velikost podjetij (glej Priloge, Ničelna hipoteza 2, str. 15). Precej manj podjetij je svoj glas pripisalo odprtemu in zaprtemu vzajemnemu pokojninskemu skladu, kar kaže na njuno manjšo vlogo na trgu ponudnikov kolektivnega pokojninskega zavarovanja. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da bi se le med 5,4% in 16,6% podjetij odločilo za odprti oziroma zaprti vzajemni pokojninski sklad (glej Priloge, Preglednica 2, str. 4).

Slika 5: Izvajalci pokojninskega zavarovanja



Vir: Anketni vprašalnik.

Statistični preizkus pokaže, da ni bistvenih razlik med podjetji, ki so se že, ki se še niso in ki se nameravajo odločiti za to zavarovanje glede na odločitev o vrsti izvajalca kolektivnega dodatnega pokojninskega zavarovanja (glej Priloge, Ničelna hipoteza 3, str. 16). Vendar bi na tem mestu vseeno opozorila, da glede na to, da ima še precej podjetij čas za razmislek, je težko oceniti, koliko bo res sklenjenih pogodb in podpisanih pisem o nameri med izvajalci zavarovanja in podjetji.

Kljub temu zavarovalnica, kot izvajalec pokojninskega zavarovanja, ostaja na prvem mestu in je s tem v prednosti pred ostalimi ponudniki, saj se bo tudi večina tistih, ki se nameravajo ali se še niso odločili, odločila za zavarovalnico. Poleg prednosti, da lahko po zakonu edina opravlja vse posle upravljanja pokojninskih načrtov, je pomembna prednost tudi ta, da zavarovancem ob upokojitvi ne bo potrebno iskati izplačevalca pokojnine, saj bo to neposredno zavarovalnica. Predvsem pa zavarovalnice, kot zanesljive finančne institucije s tradicijo, uživajo velik ugled in zaupanje, medtem ko so ostali ponudniki na tem področju novi, brez izkušenj in mnogim še ne dovolj poznani. Tako so pokojninske družbe le na novo ustvarjene delniške družbe (zavarovalnice), ki bi morale izkoristiti tržne priložnosti tega položaja.

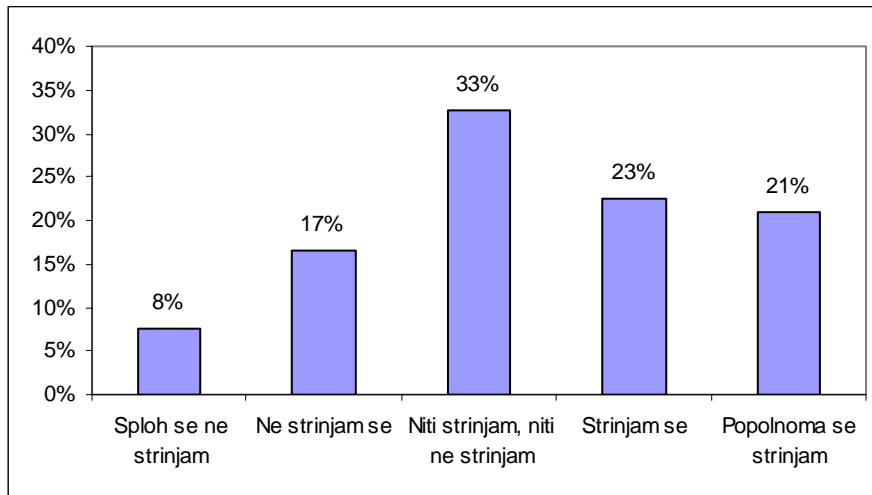
Razumevanje in poznavanje pokojninskega sistema

Razumevanje in poznavanje pokojninskega sistema je odvisno od raznih vplivov. Predvsem mediji so v tem pripravljalnem obdobju javnost dobesedno zasipali z informacijami. Smiselno je bilo torej preveriti to razumevanje podjetij in poznavanje sistema pokojninske reforme in pokojninskega zavarovanja, saj je to pomemben del, ki vpliva na njihovo nakupno vedenje in sodi v stopnjo pridobivanja informacij o sami storitvi.

Slika 6 kaže, da je mnenje večine vprašanih podjetij (44%), da v podjetju popolnoma razumejo učinke davčnih olajšav pri pokojninskem zavarovanju. Slaba tretjina vprašanih podjetij se je

odločila za nevtralni odgovor. Manjši del podjetij (25%) meni, da učinkov davčnih olajšav pokojninskega zavarovanja ne razumejo popolnoma. Da podjetja točno ne razumejo pozitivnih učinkov in prednosti davčnih olajšav, je najbrž posledica kopice člankov in informacij, kjer so različni avtorji predstavljali različne argumente za ali proti. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da med 35,1% in 52,9% podjetij razume učinke davčnih olajšav pri pokojninskem zavarovanju ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 3, str. 4).

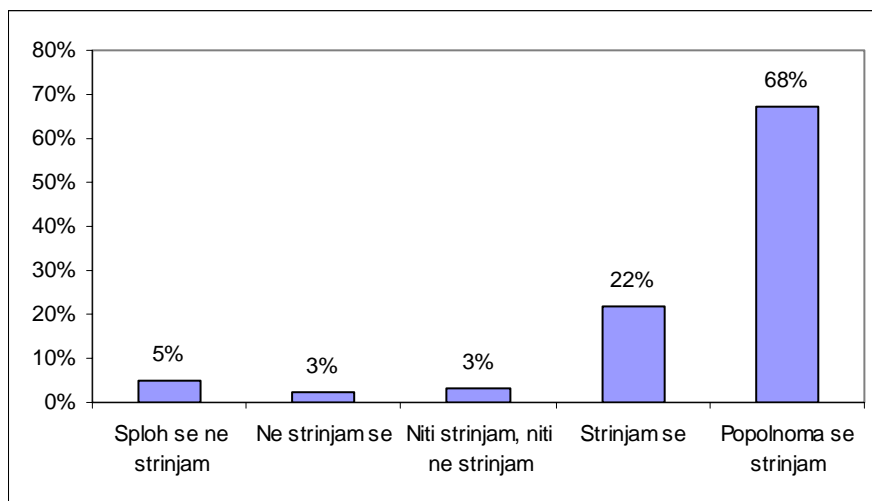
Slika 6: V podjetju popolnoma razumeno učinke davčnih olajšav pri pokojninskem zavarovanju.



Vir: Anketni vprašalnik.

Kot kaže slika 7, je večina vprašanih podjetij (90%) prepričanih, da pred odločitvijo za posameznega izvajalca pokojninskega zavarovanja preberejo njegov pokojninski načrt. Le 8% vprašanih podjetij meni nasprotno. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da med 84,7% in 95,3% podjetij meni, da bodo pred odločitvijo za izvajalca zavarovanja prebrali njegov pokojninski načrt ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 4, str. 5).

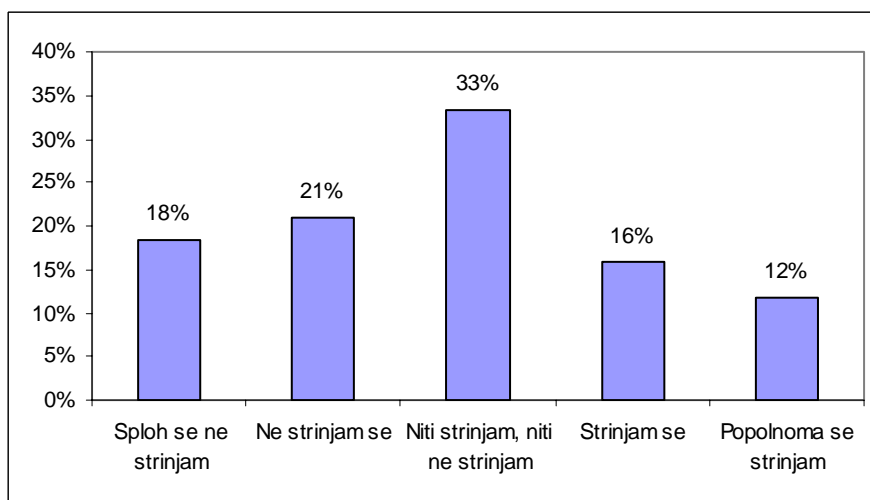
Slika 7: Pred odločitvijo za izvajalca pokojninskega zavarovanja preberemo pokojninski načrt.



Vir: Anketni vprašalnik.

Iz slike 8 je razvidno, da je večji delež vprašanih podjetij (39%) mnenja, da niso seznanjeni z vsemi stroški, ki bodo nastali z odločitvijo za pokojninsko zavarovanje, pa čeprav jim običajno te izvajalci predstavijo že na sami predstavitvi zavarovanja. Slaba tretjina podjetij se je odločila za nevtralni odgovor. Osemindvajset odstotkov podjetij pa je mnenja, da stroške, ki bodo nastali, poznajo. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da med 30,3% in 47,7% podjetij ne pozna stroškov, ki bodo nastali s sklenitvijo pokojninskega zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 5, str. 5).

Slika 8: Seznanjeni smo z vsemi stroški, ki bodo nastali.

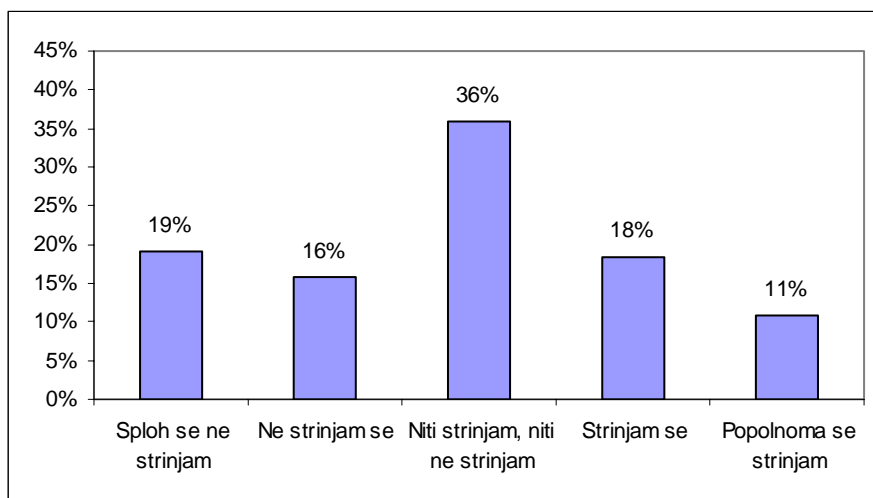


Vir: Anketni vprašalnik.

Slika 9 prikazuje odgovore podjetij na trditev, da so seznanjeni z višino pokojnine iz pokojninskega zavarovanja. Pri tej trditvi so deleži v prid pozitivnemu, negativnemu in nevtralnemu odgovoru približno enaki, kar pomeni, da ni enotnega mnenja med podjetji o tem, ali poznajo višino pokojnine iz pokojninskega zavarovanja ali ne. Še največji delež (36%) je tistih, ki so se odločili za nevtralni odgovor. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da med

27,4% in 44,6% podjetij nima izoblikovanega mnenja o tem, ali jim je višina obljubljenе pokojnine znana ali ne ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 6, str. 5).

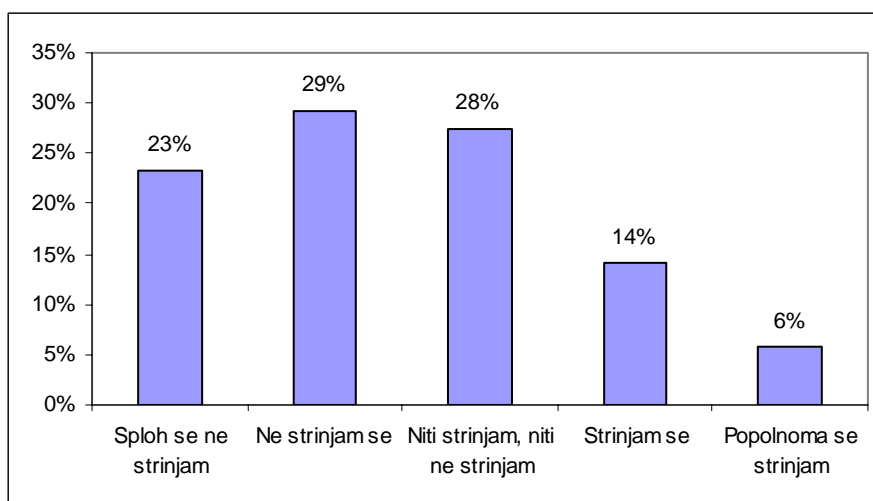
Slika 9: Seznanjeni smo z višino pokojnine iz pokojninskega zavarovanja.



Vir: Anketni vprašalnik.

Slika 10 kaže, da se dobra polovica vprašanih podjetij ne strinja s trditvijo, da razumejo, kako bo izvajalec zavarovanja obračal njihov vložen denar. Le manjši del podjetij (20%) pa meni, da izvajalčevo obračanje denarja razumejo. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da med 43,02% in 60,9% podjetij ne razume, kako bo izvajalec pokojninskega zavarovanja obračal njihov vložen denar ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 7, str. 5).

Slika 10: Razumemo, kako bo izvajalec pokojninskega zavarovanja obračal naš denar.



Vir: Anketni vprašalnik.

Iz rezultatov sklepam, da so ključne pomankljivosti v podjetjih, ravno v razumevanju prihodnjih stroškov, višine pokojnine in obračanju privarčevanega denarja. Iz tega sledi, da morajo izvajalci, če hočejo izboljšati učinkovitost trženjskih dejavnosti, obvezno poskrbeti za izobraževanje svojih potencialnih strank. Njihov cilj mora biti, da bi te resnično razumele vse koristi in kakovosti ponudbe, ki jim jih nudijo dolgoročno, ne le kratkoročno. S tem bi lahko pridobili njihovo zaupanje v svoje znanje in jih prepričali v pravo odločitev.

Problemi izvajalcev pokojninskega zavarovanja

Poleg razumevanja pokojninskega sistema na nakupno obnašanje ravno tako vpliva način, kako si podjetja razlagajo in kako vidijo probleme, s katerimi se soočajo izvajalci pokojninskega zavarovanja. Problemov, ki jih v literaturi omenjajo, je več. Osredotočila sem se na naslednje in jih preverila s trditvami, ki jih predstavljam v točkah a do d.

a. Obstaja možnost, da bo država upravljala in jamčila za sredstva iz zavarovanja.

Prevladujoče stališče podjetij (64%) je, da obstaja možnost, da bo država upravljala in jamčila za sredstva iz pokojninskega zavarovanja, kar pomeni neko stopnjo nezaupanja do izvajalcev pokojninskega zavarovanja in hkrati zaupanja do države. V primeru, da za sredstva jamči država, je investicija toliko manj tvegana. Delež podjetij, ki se z navedeno trditvijo niti strinja, niti ne strinja je 21%. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da med 55,4% in 72,6% podjetij meni, da obstaja možnost, da bo država upravljala in jamčila za sredstva iz pokojninskega zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 8, str. 6) (Anketni vprašalnik).

b. Način izračunavanja donosnosti sredstev se nam zdi nejasen.

Mnenje več kot polovice vprašanih podjetij (52%) je, da je način izračunavanja donosnosti nejasen. Podjetja se namreč soočajo s ponudbami različnih ponudnikov zavarovanja, ki temeljijo na različnih osnovah. Nekatere tako ponujajo zelo visoke, druge nekoliko nižje, bolj realne donosnosti. Tako le manjši del podjetij (12%) razume dejanski izračun donosov. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da med 44,1% in 61,9% podjetij meni, da način izračunavanja donosnosti sredstev pri pokojninskem zavarovanju ni jasen ($\alpha=0,0$) (glej Priloge, Preglednica 9, str. 6) (Anketni vprašalnik).

c. Izračun pokojnine se nam zdi nepregleden.

Odgovori na to trditev so bili zelo podobni prejšnjim, saj 53% podjetij meni, da je tudi izračun pokojnine nepregleden, razume ga le manjši del vprašanih podjetij (12%). Na tem mestu poudarjam pomembnost izobraževanja strank in nudenja vseh potrebnih informacij. Izračuni, ki jih posamezni izvajalci posredujejo podjetjem so si velikokrat med seboj precej različni in temeljijo na različnih osnovah. Mogoče je tukaj za izvajalce priložnost, da nudijo podjetjem izračune, prilagojene njihovim potrebam in željam, ki hkrati temeljijo na jasnih in razumljivih osnovah. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da med 44,1% in 61,9% podjetij meni, da način izračunavanja pokojnine pri pokojninskem zavarovanju ni pregleden ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 10, str. 6) (Anketni vprašalnik).

d. Ponudniki nimajo pravega znanja za izvajanje pokojninskega zavarovanja.

Pri tej trditvi je največji delež v prid nevtralnemu odgovoru (47%), kar pomeni, da podjetja nimajo izoblikovanega mnenja o tem, ali ponudniki posedujejo potrebno znanje ali ne. Izvajalci bodo torej morali svoje znanje pokazati in se seveda izkazati, če bodo hoteli podjetja pridobiti na svojo stran. Dobra tretjina podjetij pa je mnenja, da izvajalci sploh nimajo pravega znanja za izvajanje. V naslednji raziskavi bi bilo potrebno preučiti kje so vzroki, da podjetja menijo, da izvajalci nimajo potrebnega znanja. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da med 38,1% in 55,9% podjetij nima izoblikovanega mnenja o tem, ali imajo ponudniki pravo znanje za izvajanje pokojninskega zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 11, str. 6) (Anketni vprašalnik).

5.1.3. Ocena možnih ponudnikov

Tretja faza prednakupne stopnje nakupnega procesa storitve je ocena možnih ponudnikov pokojninskega zavarovanja. Podjetja v tej fazi tehtajo na eni strani svoja zaznana tveganja in na drugi strani zaznane koristi in vrednosti, ki jih lahko pričakujejo od odločitve za pokojninsko zavarovanje. Pričakovanja imajo velik vpliv na zaznavanje kakovosti.

Ko enkrat ugotovijo možne ponudnike, tehtajo več vrst tveganja. Tveganja, ki se lahko pojavljajo pri izbiri izvajalca pokojninskega zavarovanja so naslednja:

- *tveganje v zvezi z izidom*: Bomo pokojnino res prejeli? Bo obljubljena donosnost sploh zagotovila pričakovano pokojnino?

- *finančno tveganje*: Ali se lahko vstopni in izstopni stroški povišajo? Ali nam lahko povišajo upravljalsko provizijo? Bo donosnost na sredstva res takšna, kot jo obljublajo?

- *tveganje časovne narave*: Bomo pokojnino res začeli prejemati ob določenem času? Nam bodo res pošiljali izpisek stanja na računu ob pravem času? Bo predstavnik ob pravem času pripravil zavarovalno polico?

- *družbeno tveganje*: Kaj bodo o meni menili prijatelji, če ne bom izbral istega ponudnika kot oni? Kaj če izberem ravno tistega ponudnika, do katerega ima večina negativen odnos?

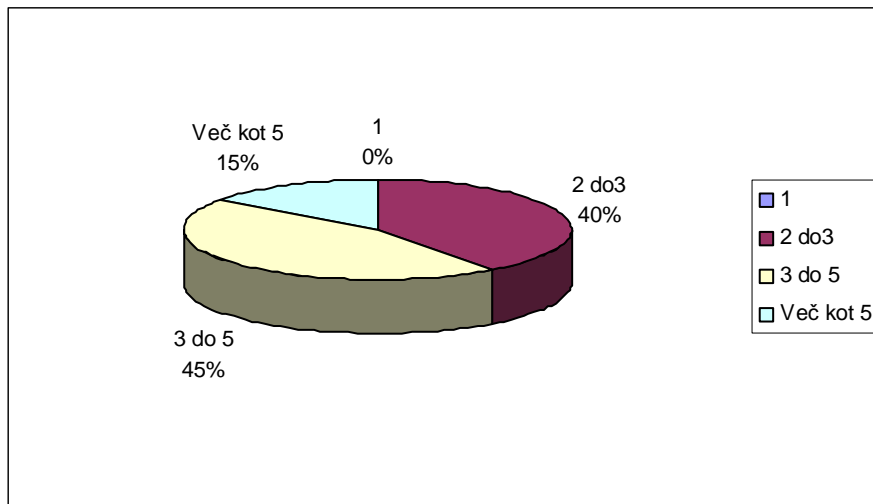
Manjšega pomena v tem primeru je fizično tveganje, tveganje psihične narave in tveganje nezaželenega učinka petih čutov.

Število pregledanih ponudb izvajalcev pokojninskega zavarovanja

Preverila sem tudi, koliko ponudb so/bodo podjetja pretehtala pred odločitvijo za določena ponudnika zavarovanja. Med vsemi 120 upoštevanimi vprašalniki nobeno podjetje ni potrdilo, da so/bodo pred odločitvijo pretehtali eno samo ponudbo izvajalca zavarovanja. Slika 11 kaže, da je večina vprašanih podjetij (85%) potrdila, da bo pregledala od 2 do 5 ponudb izvajalcev. Manjši del (15%) podjetij pa je odgovorilo, da bo pregledalo več kot 5 ponudb izvajalcev. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da bo med 78,6% in 91,4% podjetij pregledalo od 2 do 5 ponudb izvajalcev pokojninskega zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 12, str. 6).

Statistični preizkus glede števila pregledanih ponudb ne pokaže značilnih razlik glede na velikost podjetij (glej Priloge, Ničelna hipoteza 4, str. 16-17). Mnenje, da so manjša podjetja zaradi svojega hitrega odločanja in fleksibilnosti pri zbiranju ponudb bolj površna, je torej napačno, saj je razvidno, da podjetja pred samo odločitvijo za zavarovanje v veliki večini zberejo od 2 do 5 ponudb.

Slika 11: Število ponudb, ki so jih/bodo podjetja pretehtala



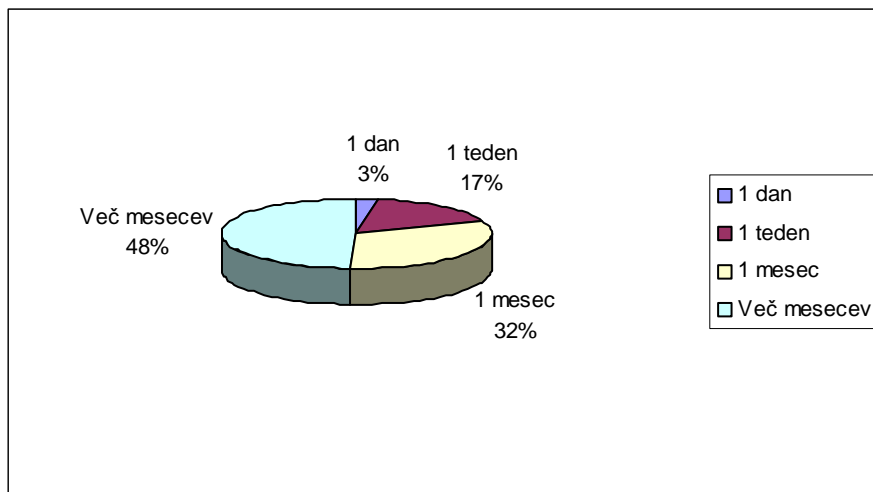
Vir: Anketni vprašalnik.

Porabljeni čas za odločitev

Preverjala sem med drugim tudi, koliko časa so/bodo podjetja potrebovala za izbiro določenega ponudnika zavarovanja. Slika 12 prikazuje rezultate raziskave v povezavi s tem vprašanjem. Le 3% vprašanih podjetij je odgovorilo, da bodo za svojo odločitev za izvajalca zavarovanja potrebovali en sam dan, kar potrjuje dejstvo, da je pri odločanju za to finančno storitev potreben poglobljen razmislek in vrednotenje več različnih dejavnikov pri tem. Manj se jih tudi bo odločilo v enem samem tednu (17%). Večji delež vprašanih podjetij (48%) je bil mnenja, da bodo svojo odločitev sprejeli v obdobju, ki bo trajalo več mesecev. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da se bo med 40,1% in 57,9% podjetij odločilo za posameznega izvajalca pokojninskega zavarovanja v obdobju, ki bo trajalo več mesecev ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 13, str. 7).

Statistični preizkus ne pokaže značilnih razlik glede na porabljeni čas za odločitev za posameznega izvajalca zavarovanja in glede na velikost podjetij (glej Priloge, Ničelna hipoteza 5, str. 17). S statističnim preizkusom pa odkrijemo, da obstajajo razlike glede na porabljeni čas za odločitev za posameznega izvajalca zavarovanja, in sicer glede na to, ali so se podjetja že, niso še oziroma se nameravajo odločiti za kolektivno pokojninsko zavarovanje (glej Priloge, Ničelna hipoteza 6, str. 18).

Slika 12: Porabljeni čas za odločitev podjetij



Vir: Anketni vprašalnik.

Ti rezultati dajo izvajalcem pokojninskega zavarovanja že nek vpogled na vedenje podjetij v nakupnem procesu pri pokojninskem zavarovanju. Le redka so podjetja, ki se bodo odločila v enem samem dnevu. Pomembno se je torej zavedati, da potrebujejo čas za premislek, zato jih je možno v tem času pridobiti na svojo stran s poudarjanjem ključnih dejavnikov, ki odločajo o izbiri izvajalca, in pravilnim pristopom k nakupnem procesu. Prav tako bi lahko povzeli odgovore, ki se nanašajo na število pregledanih ponudb. Rezultati kažejo, da podjetja v večini pretehtajo od 2 do 5 ponudb, zato je smotrno za izvajalce, da ne pričakujejo takojšnjega odziva za nakup in si pripravijo močne argumente, ki bodo podjetja prepričali v odločitev za njihovo ponudbo. Torej, izvajalci se morajo zavedati, da skoraj v vsakem primeru nakupa sodeluje več ponudnikov zavarovanja, tako bo podjetje izbralo res tistega, ki bo najbolj usterzal njihovim pričakovanjem, potrebam in željam.

Koristi pokojninskega zavarovanja

V okviru faze ocenjevanja možnih ponudnikov pa bodo podjetja ocenjevala koristi, kakovosti, ki jih pričakujejo od pokojninskega zavarovanja, tako za podjetja, kot za svoje zaposlene. Kako podjetja gledajo na posamezne koristi od vplačane premije na račun zaposlenega, sem preverila skozi trditve, ki temeljijo na obdelani literaturi v poglavju 2.

Rezultate analize koristi pokojninskega zavarovanja za podjetja na mojem vzorcu anketirancev pa podajam v naslednjih točkah od a do e.

a. Premija se priznava kot potreben poslovni strošek.

Skoraj dve tretjini vprašanih podjetij (64%) je mnenja, da je korist, da se premija priznava kot potreben poslovni strošek, pomembna. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 55,4% in 72,6% podjetij mnenja, da je premija, ki se priznava kot potreben poslovni strošek,

pomembna korist pokojninskega zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 14, str. 7) (Anketni vprašalnik).

b. Podjetju se zmanjša davek od dobička. Podjetje ne plača davka na izplačane premije.

Večina podjetij (71%) meni, da je zmanjšanje davka od dobička podjetju pri pokojninskem zavarovanju, pomembna korist tega zavarovanja. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 62,8% in 79,2% podjetij mnenja, da je to, da pokojninsko zavarovanje podjetju zmanjša davek od dobička, pomembna korist tega zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 15, str. 7) (Anketni vprašalnik).

c. Za premijo podjetje ne bo plačevalo prispevkov za socialno varnost.

Prevladujoče stališče podjetij (73%) je, da je neplačevanje prispevkov za socialno varnost pomembna korist zavarovanja. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 65,1% in 80,9% podjetij mnenja, da je neplačevanje prispevkov za socialno varnost pomembna korist zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 16, str. 7) (Anketni vprašalnik).

d. Zavarovanje prinaša dodatno varnost delavcem.

Velika večina podjetij (83%) je mnenja, da je dodatna varnost zaposlenih s pokojninskim zavarovanjem pomembna korist. Nasprotnega mnenja je bil le zelo majhen del (3%) vprašanih podjetij. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 76,3% in 89,7% podjetij mnenja, da je dodatna varnost zaposlenih s pokojninskim zavarovanjem pomembna korist zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 17, str. 8) (Anketni vprašalnik).

e. Zavarovanje prinaša večjo motivacijo in produktivnost delavcev.

Manj kot dve tretjini vprašanih podjetij se strinja s trditvijo, da pokojninsko zavarovanje prinaša večjo motivacijo in produktivnost delavcev in je tako pomembna korist te oblike zavarovanja. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 52,2% in 69,7% podjetij mnenja, da je večja motivacija in produktivnost zaposlenih pomembna korist pokojninskega zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 18, str. 8) (Anketni vprašalnik).

Pomembna korist pokojninskega zavarovanja za podjetja je zmanjšan davek na dobiček oziroma to, da podjetje ne plača davka na izplačane premije in hkrati za premijo ne bo plačalo prispevkov za socialno varnost, ampak bo šel ves znesek direktno na račun zaposlenega. Torej je poudarek na finančnih koristih zavarovanja. Podjetja pomembnosti niso namenila le finančnim, temveč tudi ostalim koristim, kot sta dodatna varnost delavcev, večja motivacija in produktivnost delavcev, ki jih z zavarovanjem lahko pridobijo. Izkazalo se je, da v podjetjih ne razmišljajo več le s finančnega vidika in jim ne gre le za prihranjen denar, ampak želijo izboljšati tudi odnose s svojimi zaposlenimi in gledajo na svoje poslovanje tudi dolgoročno. Čeprav so davčne olajšave res povod za odločitev za pokojninsko zavarovanje, naj izvajalci zavarovanja pri predstavitvi svoje ponudbe ne omenjajo zgolj finančnih koristi, ki jih

pokojninsko zavarovanje prinaša podjetju, pač pa naj se osredotočijo tudi na ostale dejavnike, kot so dodatna socialna varnost zaposlenih, njihova motivacija in produktivnost. Podjetje, ki je usmerjeno dolgoročno, bo le-tem pripisalo večji pomen.

Številna podjetja dvomijo o pozitivnih učinkih te nove oblike zavarovanja, zato se mi je zdelo smiselno preveriti, kaj menijo o učinkih in kako si jih razlagajo v podjetjih. Izkazalo se je, da niso le finančne koristi tiste, ki odločajo za ali proti zavarovanju, ampak so ravno tako pomembne tudi ostale. Dejstvo je tudi, da se podjetja za zavarovanje ne odločajo izključno zaradi svojih lastnih koristi, kot so davčne olajšave, ki jim utegnejo koristiti pri poslovanju, ampak ob tem resno razmišljajo tudi o usodi svojih zaposlenih v prihodnje. Ponudniki, ki se tega dejstva zavedajo, ne bodo šli v panično pridobivanje čimvečjega števila zavarovancev, ampak bodo skušali svojo ponudbo čimbolj ustrezno prilagoditi potrebam (zaposlenih in podjetju) ter graditi na kakovosti zavarovanja in tako ostati v prednosti pred ostalimi ponudniki na trgu pokojninskega zavarovanja.

V naslednjih alinejah od a do d prikazujem rezultate analize glede tega, kako vodilni v podjetju vidijo koristi od te oblike zavarovanja za svoje zaposlene.

a. Na osebni pokojninski račun bodo zaposleni prejeli znesek premije brez zmanjšanja na račun prispevkov in davkov.

Mnenje večine podjetij (72%) je, da je znesek premije, ki ga zaposleni prejmejo na osebni pokojninski račun brez zmanjšanja na račun prispevkov in davkov, pomembna korist pokojninskega zavarovanja. Nasprotnega mnenja je le zelo majhen del (3%) vprašanih podjetij. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 63,9% in 80,1% podjetij mnenja, da je znesek premije brez zmanjšanja na račun prispevkov in davkov, ki jo dobijo zaposleni, pomembna korist pokojninskega zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 19, str. 8) (Anketni vprašalnik).

b. Vplačana premija ne šteje v osnovo za dohodnino.

Odgovori so zelo podobi prejšnji trditvi. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 62,8% in 79,2% podjetij mnenja, da je pomembna korist pokojninskega zavarovanja, da vplačana premija ne šteje v osnovo za dohodnino ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 20, str. 8) (Anketni vprašalnik).

c. Zaposleni dohodnino vplača šele, ko pridobi dodatno pokojnino (z odlogom do upokojitve in v nižjem znesku od tako pridobljene dodatne pokojnine).

Dve tretjini vprašanih podjetij (67%) ocenjuje korist, da zaposleni dohodnino vplača šele, ko pridobi dodatno pokojnino, kot pomembno. Delež podjetij, ki navedeno korist ocenjuje niti kot pomembno niti kot nepomembno, je 27%. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 58,6% in 75,4% podjetij mnenja, da je korist, da zaposleni vplača dohodnino šele, ko pridobi

dodatno pokojnino, pomembna korist pokojninskega zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 21, str. 9) (Anketni vprašalnik).

d. Varna starost.

Prevladujoče stališče vprašanih podjetij (76%) je, da ja varna starost zaposlenih pomembna korist pokojninskega zavarovanja. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 68,4% in 83,6% podjetij mnenja, da je varna starost zaposlenih pomembna korist pokojninskega zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 22, str. 9) (Anketni vprašalnik).

Zopet imamo na eni strani finančne koristi in drugi strani ostale koristi. Podjetja so mnenja, da bodo njihovi zaposleni s pomočjo pokojninskega zavarovanja prejeli znesek premije brez zmanjšanja na račun prispevkov in davkov. Znesek premije se jim tako ne bo štel v osnovo za dohodnino ter jim bodo na ta način pomagali postaviti temelje za varno starost.

Nakupno obnašanje podjetij

Podjetja so podala odgovore na naslednje trditve od a do f, ki se nanašajo na njihovo nakupno obnašanje pri kolektivnem dodatnem pokojninskem zavarovanju.

a. Predno se odločimo za posameznega izvajalca pokojninskega zavarovanja, primerjamo višine obljubljenih pokojnin.

Večji del podjetij (78%) se strinja, da preden se odločijo za posameznega izvajalca zavarovanja, primerjajo višine obljubljenih pokojnin, ki jih ponujajo. Nasprotnega mnenja sta le 2% vprašanih podjetij. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 70,6% in 85,4% podjetij mnenja, da preden se odločijo za posameznega izvajalca zavarovanja, bodo primerjali višine obljubljenih pokojnin. ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 23, str. 9) (Anketni vprašalnik).

Zanimivo je, da bodo podjetja primerjala višine obljubljenih pokojnin, saj so prejšnji odgovori pokazali, da jim način, kako izvajalci do te številke pridejo, ni najbolj razumljiv. Vendar kljub temu se torej izvajalci morajo pripraviti na to, da strankam posredujejo natančne in točne izračune pokojnin. Stranke morajo vedeti in razmeti, kaj jih s sklepanjem pokojninskega zavarovanja čaka v prihodnosti. V prednosti bodo izvajalci, ki se bodo skušali približati strankam z razumljivo razlago izračuna pokojnine, naprimer, da se bodo tudi s samim izrazoslovjem spustili na raven strank in opustili uporabo zapletenih finančnih izrazov. Bistveno je, da stranka izračun razume in se z njim strinja, saj jo bodo le tako lahko prepričali v pravo odločitev. Pokojninsko zavarovanje je storitev, za katero se bodo podjetja najverjetneje odločila enkrat za vselej, zato bodo pri izbiri toliko bolj previdna in si skušala neotipljivost zavarovanja toliko bolj omiliti s spremljajočimi dokazi verodostojnosti ponudnika.

b. Na naš nakup vpliva cenovno ugodna ponudba.

Polovica vprašanih podjetij se strinja s trditvijo, da na njihov nakup vpliva cenovno ugodna ponudba. Delež podjetij, ki se niti strinja niti ne strinja je 38%. Cenovno ugodna ponudba, torej dobiti najvišjo pokojnino za najnižjo premijo, je pomembna pri izbiri ponudnika. Kot sem že omenila, je odločitev za pokojninsko zavarovanje, odločitev, ki je ne moremo spremeniti čez noč in nas bo spremljala skozi celo življenje. Možno je, da cenovno ugodna ponudba nima tako velikega vpliva, da bi prevagala na račun kakovosti zavarovanja. Ponudniki lahko ponudijo cenovno ugodno zavarovanje na račun svojih stroškov oziroma zmanjšajo svojo provizijo ter tako ohranijo kakovost storitve. Čeprav pri tem ostaja odprto vprašanje zaznavanja, da je cenejša storitev zato manj kakovostna. Ponudniki morajo sprejeti svojo cenovno politiko, ki ji bodo sledili v prihodnje. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 42% in 60% podjetij mnenja, da na njihov nakup vpliva cenovno ugodna ponudba ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 24, str. 9) (Anketni vprašalnik).

c. Storitvena znamka je pri pokojninskem zavarovanju pomembna.

Približno enak del vprašanih podjetij se strinja (44%) in je nevtralnih (42%), da je storitvena znamka pri pokojninskem zavarovanju pomembna. Torej prednost uveljavljenih, že tradicionalnih storitvenih znamk pri pokojninskem zavarovanju ni nujna. Nekateri omenjajo celo, da imajo na novo ustanovljeni ponudniki (npr. pokojninske družbe) celo večje tržne priložnosti na trgu kot ostali, že uveljavljeni ponudniki. Vendar bodo ti morali še graditi na razpoznavnosti svoje storitvene znamke in ugledu, ki jim ga bo javnost priznala. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 35,1% in 52,9% podjetij mnenja, da je storitvena znamka pri pokojninskem zavarovanju pomembna ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 25, str. 10) (Anketni vprašalnik).

d. Za nasvet, katerega izvajalca izbrati, bomo vprašali strokovnjaka.

Večji del vprašanih podjetij (62%) se strinja, da bodo pri izbiri izvajalca upoštevala nasvete in priporočila strokovnjakov. Tu se mi zastavlja vprašanje, kdo so kvalificirani strokovnjaki, saj so mnenja o učinkih pokojninskega zavarovanja večkrat nasprotujoča. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 53,3% in 70,7% podjetij mnenja, da bodo za nasvet pri izbiri izvajalca vprašali strokovnjaka ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 26, str. 10) (Anketni vprašalnik).

e. Izvajalca je treba v podjetju izbrati soglasno.

Polovica vprašanih podjetij se strinja, da je izvajalca zavarovanja treba izbrati soglasno, torej upravni odbor skupaj s sindikatom. Nasprotnega mnenja je manjši del (20%) vprašanih. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 44,1% in 61,9% podjetij mnenja, da bodo izvajalca zavarovanja v podjetju izbrali soglasno ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 27, str. 10) (Anketni vprašalnik).

f. Menimo, da pri usklajevanju odločitve o izvajalcu zavarovanja ne bo problemov.

Manj kot polovica vprašanih podjetij se strinja s trditvijo, da pri usklajevanju odločitve o izvajalcu ne bo problemov. Nevtralnih odgovorov je 37%. Izvajalci imajo tu še dodatno nalogo upoštevati zahteve tako upravnega odbora kot sindikata. Na medorganizacijskem trgu skoraj vedno pri nakupnih odločitvah sodeluje več ljudi in tega ne gre zanemariti. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 39% in 57% podjetij mnenja, da pri usklajevanju odločitve o izvajalcu zavarovanja ne bo problemov ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 28, str. 10) (Anketni vprašalnik).

Dejavniki izbire pri kolektivnem prostovoljnem dodatnem pokojninskem zavarovanju

Glavni cilj te raziskave je bil, preveriti, kateri so dejavniki pri izbiri ponudnika zavarovanja in, ali so tisti dejavniki, ki jih navajajo strokovnjaki res ključni. Kot sem že omenila, je konkurenca na trgu huda, število ponudnikov pa preveliko za naše razmere. Torej, kako naj se sedanji varčevalec znajde v tej široki ponudbi? Kupec oziroma podjetja pa si bodo morala postavljati svoja merila in na podlagi teh izbrati. Dejavnike izbire, ki so predstavljeni v 2. poglavju, sem preverila na svojem vzorcu, rezultati raziskave so naslednji:

a. Znanje izvajalcev pokojninskega zavarovanja

Večina vprašanih podjetij (88%) je znanje izvajalcev pokojninskega zavarovanja označila kot pomemben dejavnik, ki vpliva na izbiro posameznega izvajalca. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da med 82,2% in 93,8% podjetij meni, da je znanje izvajalcev pomemben dejavnik pri odločanju o izvajalcu pokojninskega zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 29, str. 11) (Anketni vprašalnik).

b. Finančna in kapitalska moč izvajalcev pokojninskega zavarovanja

Prevladujoče stališče vprašanih podjetij (87%) je, da je finančna in kapitalska moč izvajalcev zavarovanja pomemben dejavnik izbire. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da med 81% in 93% podjetij meni, da je finančna in kapitalska moč izvajalcev zavarovanja pomemben dejavnik izbire ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 30, str. 11) (Anketni vprašalnik).

c. Zaupanje v izvajalce pokojninskega zavarovanja

Tudi zaupanje v izvajalce zavarovanja so podjetja v veliki večini (86%) označila kot pomemben dejavnik izbire. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da med 79,8% in 92,2% podjetij meni, da je zaupanje v izvajalca pomemben dejavnik izbire ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 31, str. 11) (Anketni vprašalnik).

d. Donos denarja v varčevanju

Nekoliko manjši delež podjetij (77%) je kot pomemben dejavnik izbire označilo donos denarja v varčevanju. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 69,4% in 84,6% podjetij mnenja, da je donos denarja v varčevanju pomemben dejavnik izbire. ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 32, str. 11) (Anketni vprašalnik).

e. Predstavitev ponudbe izvajalcev pokojninskega zavarovanja

Predstavitev ponudbe izvajalca je kot pomemben dejavnik označilo kar 65% vprašanih podjetij. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 56,4% in 73,6% podjetij mnenja, da je predstavitev ponudbe izvajalca zavarovanja pomemben dejavnik izbire ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 33, str. 12) (Anketni vprašalnik).

f. Ime in tradicija izvajalcev pokojninskega zavarovanja

Od dejavnikov, ki so jih podjetja označila kot pomembne, je najmanjši delež (63%) podjetij pripisal pomembnost tudi imenu in tradiciji izvajalcev zavarovanja. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da med 54,3% in 71,7% podjetij meni, da je ime in tradicija izvajalca zavarovanja pomemben dejavnik pri odločanju o izvajalcu zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 34, str. 12) (Anketni vprašalnik).

g. Oglaševanje izvajalcev pokojninskega zavarovanja

Več kot polovica vprašanih podjetij meni, da je oglaševanje izvajalca nepomembno pri odločitvi za posameznega izvajalca zavarovanja. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da med 45% in 63% podjetij meni, da je oglaševanje nepomemben dejavnik izbire izvajalca pokojninskega zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 35, str. 12) (Anketni vprašalnik).

h. Lobistični elementi

Pri odločanju o izvajalcu zavarovanja so podjetja (39%) kot nepomembne označila tudi lobistične elemente. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 30,3% in 47,7% podjetij mnenja, da so lobistični elementi pri odločanju o izvajalcu zavarovanja nepomembni ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 36, str. 12) (Anketni vprašalnik).

i. Fizični dokazi pokojninskega zavarovanja

Kljub temu, da gre za finančno storitev, ki je neotipljiva, je 36% vprašanih podjetij fizične dokaze označilo kot nepomemben dejavnik izbire izvajalca zavarovanja. Na podlagi vzorčnih podatkov ocenjujem, da je med 27,4% in 44,6% podjetij mnenja, da so fizični dokazi nepomemben dejavnik izbire izvajalca zavarovanja ($\alpha=0,05$) (glej Priloge, Preglednica 37, str. 13) (Anketni vprašalnik).

Na osnovi predstavljenih rezultatov raziskave, se torej zastavlja vprašanje, kakšen ponudnik je v očeh podjetij idealen. Izvajalec bo podjetjem najbolj ustrezal, če bo razpolagal z vsem potrebnim znanjem, če bo finančno in kapitalsko močen, če si bo pridobil zaupanje podjetij, če bo obljubljen donos privarčevanega denarja ustrezno visok, če bo na svojih predstavitvah dovolj nazorno pokazal in podjetjem približal svojo ponudbo ter če bo razpolagal s tradicijo in uglednim imenom. To so merila, ki so jih podjetja potrdila kot pomembna in izvajalci

pokojninskega zavarovanja morajo, če seveda jih imajo, te svoje prednosti pred ostalimi konkurenti strankam tudi pokazati in jih dokazati. Verjetno bodo izvajalci, ki računajo le na svoje oglaševanje v medijih in lobiranje v »pravih krogih«, razočarani nad svojimi prodajnimi rezultati. Presenetljivo so podjetja nizko oceno pripisala fizičnim dokazom zavarovanja. Pri tako neotipljivih storitvi, kot je pokojninsko zavarovanje, bi bilo pričakovati večjo pomembnost le- teh.

Glede na rezultate raziskave menim, da si je pred samo odločitvijo za pokojninsko zavarovanje pametno zastaviti naslednja vprašanja in hkrati o njih resno in temeljito razmisliti:

- Ali je pokojninsko zavarovanje sploh primeren način varčevanja za vas?
- Ste res bodoča stranka dodatnega pokojninskega zavarovanja ali imate za svojo prihodnost dovolj drugih virov?
- Ste si ogledali vsaj dve različni ponudbi in različne oblike zavarovanja?
- Ali veste kam vstopate, ste prebrali pokojninski načrt?
- Kaj veste o izbranem izvajalcu dodatnega pokojninskega zavarovanja?
- Kako bodo obračali vaš denar?
- Kolikšno pokojnino pričakujete?
- Ali resnično razumete, kaj pomenijo davčne olajšave za zaposlenega in za delodajalca?
- Ste seznanjeni s stroški?
- Ali veste, kako prilagodljiv je izbrani produkt?

5.2. Stopnja soočenja s storitvijo

5.2.1. Naročilo zavarovanja

Ko se odločimo za določenega izvajalca zavarovanja, je potrebno, da še enkrat pretehtamo razloge, zakaj smo se zanj odločili, navsezadnje nas bo ta odločitev spremljala skozi več let. Nato pa pokličemo predstavnika, ki nam je to ponudbo predstavil, ta nam pripravi potrebno dokumentacijo in zavarovalno polico za podpis.

5.2.2. Dostava pokojninskega zavarovanja

Ko podpišemo zavarovalno polico oziroma sklenemo zavarovanje, se vključimo v pokojninski načrt izbranega izvajalca pokojninskega zavarovanja. Odprejo nam osebni račun, na katerega se bodo stekale vplačane premije in morebitni donosi.

5.3. Ponakupna stopnja

Ponakupna stopnja je razmak med pričakovanji (na osnovi obljub) in dejanskim rezultatom pokojninskega zavarovanja.

5.3.1. Ocena izvedbe pokojninskega zavarovanja

Ocena izvedbe storitev pomeni, da vrednotimo svoja pričakovanja z dejanskimi rezultati storitve. Na oceno izvedbe lahko vplivajo: dodatne storitve poleg jedra storitve, elementi soočanj v procesu izvajanja storitve, vtis, ki ga naredijo zaposleni, dejavnosti iz zakulisja, ki vplivajo na dejavnost na odru, ali pa npr. zavestno ustvarjena visoka pričakovanja. V primeru pokojninskega zavarovanja lahko do ocene izvedbe pride šele ob prvem plačilu stroškov, ob prejetju prve pokojnine iz privarčevanih sredstev (vprašanje, kakšna je njena višina glede na obljubljeni) ali prvih doseženih donosih izbranega ponudnika zavarovanja.

5.3.2. Bodoči nakupni nameni glede pokojninskega zavarovanja

Ocena izvedbe storitve vpliva na naše bodoče nakupne namene pri določenem ponudniku. V primeru pokojninskega zavarovanja je sicer ponudnika možno menjati, vendar so pri tem prisotni stroški. Najpogosteje pa gre za enkratni nakup, tako da bodo ocene izvedbe zavarovanja lahko kvečjemu vplivale na nakupne namene drugih, ki zavarovanja še nimajo.

5.4. Povzetek rezultatov raziskave

Že od samega sprejetja zakona mediji in javnost posvečajo veliko pozornost dodatnemu pokojninskemu zavarovanju. Še vedno je precej ugibanj, ali je to res prava odločitev ali ne, mnenj je precej. Prav zaradi teh nejasnosti okoli tako aktualne teme, sem se odločila preveriti, kakšno je dejansko razmišljanje podjetij o dodatnem pokojninskem zavarovanju. S prebiranjem člankov sem dobila nek vpogled v stanje na našem trgu, vendar pa so o resničnem odzivu potencialnih zavarovancev avtorji člankov le ugibali. Smiselno in zanimivo se mi je zdelo analizirati nakupno vedenje medorganizacijskega kupca. Oblikovanja vprašalnika sem se lotila tako, da mi je dal ključne informacije v okviru nakupnega procesa storitve pokojninskega zavarovanja.

Iz rezultatov raziskave lahko podam nekatere smernice, ki naj bi jih ponudniki upoštevali pri načrtovanju trženjskih strategij, prodajnih prijemih in tako povečali število sklenjenih zavarovanj. Prva pomembna ugotovitev je ta, da število do sedaj sklenjenih zavarovanj ne ustreza pričakovanim. Iz tega sledi, da ponudniki v trženju najbrž niso bili ravno uspešni in jih čaka še precej dela. Proces odločanja podjetij še traja in se bo po napovedih zavlekel v prihodnje leto 2002, kar je posledica zbiranja več ponudb in vrednotenje teh z vidika posameznih dejavnikov. Podjetja povprečno zberejo od 2 do 5 ponudb različnih izvajalcev in tudi sam čas, ki ga porabijo je v veliki večini več mesecev. Zavedati se je treba, da pri nakupni odločitvi sodeluje več oseb in je zato logično, da sam nakupni proces na medorganizacijskem

trgu traja dlje, kot na trgu končnih porabnikov. Je pa ta čas na voljo izvajalcu, da prilagodi ponudbo potrebam in željam posameznega podjetja ter tako tekmuje z ostalimi ponudniki. Rezultati so pokazali, da so med vrstami izvajalcev v prednosti zavarovalnice, ki tržijo dodatno pokojninsko zavarovanje kot zavarovalniški produkt. Za ostale ponudnike to pomeni, da morajo poiskati možne prednosti, ki jih zavarovalnice nimajo in se osredotočiti na te. Razumevanje pokojninskega sistema ni takšno, kot sem pričakovala, in to je gotovo slabost, ki ovira trženje zavarovanj. V podjetjih predvsem ne razumejo v prihodnje nastalih stroškov, izračuna višine pokojnin ter obračanja privarčevanega denarja. Te ovire morajo ponudniki odstraniti. Prav tako so pomembni problemi, s katerimi se soočajo izvajalci zavarovanja. Izkazalo se je, da podjetja dejansko ne zaupajo v znanje izvajalcev. Je pa med dejavniki izbire znanje izvajalcev označeno kot pomembno, zato bo ponudnik, ki bo znal pokazati svoje znanje, v prednosti pred ostalimi. Nejasni in nepregledni so jim izračuni donosnosti sredstev in višine pokojnin. Podjetja so prepričana v možnost, da bo sredstva upravljala in za njih jamčila država. Ti problemi so ravno tako ovira pri trženju, ki jo je potrebno odstraniti. Odgovori kažejo, da so koristi dodatnega pokojninskega zavarovanja, tako finančne kot ostale, za zaposlene in delodajalca jasne, razumljive ter pomembne. Pred odločitvijo bodo v podjetjih višine obljubljenih pokojnin različnih ponudnikov primerjali in cenovno ugodna ponudba bo imela vpliv na odločitev. Prav tako podjetja zaupajo storitveni znamki in za nasvet povprašajo strokovnjake. Odločitev glede izvajalca pokojninskega zavarovanja bo sprejeta usklajeno in soglasno s strani uprave in sindikata. Na osnovi predhodno pojasnenih rezultatov raziskave lahko torej rangiram dejavnike izbire ponudnika pokojninskega zavarovanja po naslednjem vrstnem redu:

1. znanje izvajalca pokojninskega zavarovanja,
2. finančna in kapitalska moč izvajalca pokojninskega zavarovanja,
3. zaupanje v izvajalca pokojninskega zavarovanja,
4. donos denarja v varčevanju,
5. izvajalčeva predstavitev ponudbe,
6. ime, tradicija izvajalca pokojninskega zavarovanja.

Manjši vpliv bodo imeli oglaševanje, lobistični elementi in fizični dokazi pokojninskega zavarovanja. Torej za ponudnike pokojninskega zavarovanja je še posebej pomembno, da imajo potrebno znanje zavarovalništva, aktuarstva in poznavanje naložbenih skladov za opravljanje te dejavnosti, ter da znajo ta svoja znanja podjetjem tudi pokazati. Pomembna je tudi ponudnikova finančna moč, ki se kaže v prevzemanju določene stopnje naložbenega tveganja, ter kapitalska moč, katera zagotavlja varnost in stabilnost izbrane rešitve, npr. v obliki velikih začetnih sredstvih in naložbah. Rezultati raziskave kažejo, da je pomembno zaupanje podjetij v ponudnika, donos denarja v varčevanju, ki jim ga obljublja, ter ponudnikova predstavitev ponudbe. Kot pomembena dejavnika izbire sta se izkazala tudi tradicija in ime ponudnika pokojninskega zavarovanja.

V celoti nam daje analiza podatkov vpogled v nakupno vedenje medorganizacijskega kupca pri dodatnem pokojninskem zavarovanju. Dejstvo je, da so trenutno podjetniški pokojninski načrti aktualni in bodo tudi v prihodnje, kajti sredstev za individualno dodatno pokojninsko zavarovanje je na voljo vedno manj. Ponudniki, ki bodo hoteli biti uspešni, bodo morali nakupno vedenje podjetij upoštevati in ga vgraditi v svojo strategijo trženja.

6. SKLEP

Negativni demografski trendi so prisotni takorekoč po vsem svetu, Slovenija tu ni izjema, saj se tudi Slovenci soočamo s problemom staranja prebivalstva. Dejstvo je, da se z varčevanjem pri takem razkoraku med dinamiko rojevanja in staranja prebivalstva, ne bo dalo izogniti primanjkljaju v pokojninski blagajni. S sprejetjem Zakona o pokojninskem in invalidskem zavarovanju se je končalo večletno obdobje priprave na reformo celotnega pokojninskega sistema. Pričakovanja glede pokojninske reforme so velika tudi na finančnem področju. Ključen namen celotne pokojninske reforme pa je v tem, da kljub omejevanju pravic na določenih delih pokojninskega sistema, reforma zagotovi primerno socialno varnost tistega dela prebivalstva, ki konča svoje zaposlitveno življensko obdobje.

Poseben segment pokojninske reforme je prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje in v okviru tega kolektivna oblika zavarovanja. Kolektivno prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje pomeni, da je posameznik vključen v pokojninski načrt pri delodajalcu. Z raziskavo sem ugotovila dejavnike nakupnega obnašanja slovenskih podjetji pri tej obliki pokojninskega zavarovanja. Rezultati raziskave povedo, da se je do sedaj za to obliko zavarovanja odločil le manjši delež podjetij, kar kaže na to, da so podjetja pri sprejemanju odločitve previdna in še v fazi preučevanja te nove storitve. To potrjujejo tudi odgovori, da bodo podjetja zbirala v povprečju od 2 do 5 ponudb različnih izvajalcev zavarovanja ter svojo odločitev sprejela v obdobju, ki bo trajalo več mesecev. Daljše obdobje odločanja je povezano z nerazumevanjem spremljajočih stroškov, višine pokojnine ter obračanja privarčevanega denarja. Prav tako podjetja opažajo probleme, s katerimi se soočajo izvajalci pokojninskega zavarovanja, kot so pomanjkljivo znanje, nejasni izračuni pokojnin in donosnosti. Izkazalo pa se je, da podjetja razumejo finančne in druge koristi, ki jih prinaša pokojninsko zavarovanje. Podjetja bodo izvajalca pokojninskega zavarovanja izbrala tako, da bodo primerjala višine obljubljenih pokojnin in iskala cenovno ugodno ponudbo. Pri tem bo pomembna tudi storitvena znamka in za nasvet bodo povprašali strokovnjaka. Odločitev o izvajalcu bo v podjetjih sprejela uprava skupaj s sindikatom, usklajeno in soglasno. V okviru nakupnega obnašanja podjetij me je predvsem zanimala ocena dejavnikov, ki naj bi po mnenju strokovnjakov vplivala na izbiro izvajalca pokojninskega zavarovanja. Izkazalo se je, da je na prvem mestu za podjetja znanje izvajalca, finančna in kapitalska moč izvajalca, zaupanje v izvajalca, obljubljen donos denarja v varčevanju, izvajalčeva predstavitev ponudbe ter ime in tradicija, s katero se lahko predstavi posamezen izvajalec pokojninskega zavarovanja. Kot nepomembne dejavnike pa so podjetja označila oglaševanje, lobistične elemente ter fizične dokaze zavarovanja. Rezultati raziskave so pokazali, da ni bistvenih razlik med majhnimi, srednjimi in velikimi podjetji glede odločitve za ali proti pokojninskemu zavarovanju, glede odločitve o vrsti izvajalca zavarovanja, glede števila pregledanih ponudb ter glede porabljenega časa za odločitev za posameznega izvajalca pokojninskega zavarovanja. Prav tako se je izkazalo, da ni bistvenih razlik med podjetji, ki so se že, ki se še niso in ki se nameravajo odločiti za pokojninsko zavarovanje,

glede odločitve o vrsti izvajalca zavarovanja. Rezultati raziskave pa pokažejo, da obstajajo bistvene razlike med podjetji, ki so se že, ki se še niso in ki se nameravajo odločiti za pokojninsko zavarovanje, glede porabljenega časa za odločitev za posameznega izvajalca zavarovanja.

Rezultati nam podajo kar nekaj odgovorov na to, kako se slovenska podjetja obnašajo pri nakupu pokojninskega zavarovanja. Dejstvo je, da imajo izvajalci zavarovanja še precej možnosti za trženje svoje storitve ter da bodo uspeh dosegli le s spremljanjem nakupnega obnašanja podjetij in vgrajevanja le tega v svojo trženjsko strategijo. Pokojninski načrti podjetij so aktualni in bodo ostali tudi v prihodnje, kajti sredstev za individualno dodatno pokojninsko zavarovanje je na voljo vedno manj. Med ljudmi vse bolj prevladuje zavest o nujnosti, da preko različnih oblik zavarovanj in varčevanj že sedaj poskrbijo za prihodnost. Kolektivno pokojninsko zavarovanje je v takšni obliki, kot je bilo sprejeto, nov način zagotavljanja socialne varnosti. Reforma pokojninskega sistema je namreč zastavljena na tak način, da bo pokojnina iz prvega stebra zadoščala le za osnovno socialno varnost, to je zgolj za zadovoljevanje osnovnih potreb večine upokojencev. Za ostali del pokojnine, ki bo zagotovil kakovostnejše življenje v starosti, bomo morali poskrbeti sami. Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje je tako eden izmed načinov za doseganje kakovostnejše starosti.

LITERATURA

1. Bešter Helena: Pokojninska zavarovanja pri delodajalcih v Evropi in Zda, Vpliv nove zakonodaje na zavarovalništvo. Zbornik 7. dnevov slovenskega zavarovalništva Portorož: Slovensko zavarovalno združenje, 2.6.2000, str. 113-122.
2. Borak Neven: Evolucija pokojninskih skladov. Finance, Ljubljana, 28.4.1999, str. 16.
3. Cipot Feri: V zaprt ali odprt vzajemni pokojninski sklad. Finance, Ljubljana, 13.12.2000, str. 7.
4. Hieng Romana: Obvezno in prostovoljno dodatno pokojninsko in invalidsko zavarovanje. IKS, Ljubljana, 2001, 1-2, str. 12.
5. Hinz P. Richard: Introduction to the Private pension System in the United States. Pokojninski sistem in njegove spremembe v EU in Sloveniji na pragu 21. stoletja – konferenca. Ljubljana, 14-15.9.1998, str. 1.
6. Ivačič Ivo: Do višjih pokojnin z dodatnim zavarovanjem. Večer, Maribor, 21.11.2000.
7. Jašovič Božo: Prevelika pričakovanja pri pokojninski reformi. Finance, Ljubljana, 30.6.2000, str. 16.
8. Knez Bojan: Gradivo za izobraževanje kadra za trženje dodatnega pokojninskega zavarovanja. Banka Koper, Koper, 2000. 8 str.
9. Kodrič Sandi: Privlačnost pokojninskega biznisa. Finance, Ljubljana, 7.2.2001, str. 16.
10. Košmelj Blaženka, Rovan Jože: Statistično sklepanje. 1. Natis. Ekonomska fakulteta, 1997. 312 str.
11. Kotler Philip: Marketing Management. Ljubljana: Slovenska knjiga, 1996. 823 str.
12. Kranjec Samo: Za vlaganje nimamo oprijemljivih meril. Finance, Ljubljana, 8.1.2001, str. 13.
13. Marcon Petra: Nevarnost poplave pokojninskih družb. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 1.6.2000, str. 12.
14. Marcon Petra, Svetič Barbara: 21 pokojninskih načrtov tekmuje za mojo pokojnino. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 2.11.2000, str. 14.
15. Markovič Branka: Velika priložnost za slovenski kapitalski trg. Finance, Ljubljana, 2000, 59, 22.5.2000, str.12.
16. Markovič Branka: Za primerno pokojnino bomo morali poskrbeti sami. Finance, Ljubljana, 22.5.2000a, str. 10.
17. Naloga sindikatov in svetov delavcev pri uveljavljanju kolektivnega prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja. Dnevnik, Ljubljana, 22.6.2000.
18. Petavs Stane: V pokojninskih družbah sneli bele rokavice. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 10.7.2001.
19. Po izdaji dovoljenj za ustanovitev prvih pokojninskih družb v Sloveniji. Večer, Maribor, 23.8.2000.
20. Potič Zoran: Če bodo šle premije iz neto plač, potem drugi steber ne bo zaživel. Večer, Maribor, 11.12.2000.
21. Rojšek Iča: Zapiski predavanj Trženje storitev. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2000.

22. Štrovs Marko: Pokojninsko zavarovanje po novem zakonu. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 10.2.2000, str. 53.
23. Tičar Luka: Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje in davčne olajšave. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 25.1.2001, str. 62.
24. Ule Milena: Čas odločanja za dodatno prostovoljno pokojninsko zavarovanje. Dnevnik, Ljubljana, 3.11.2000.
25. Vsega ne gre staviti na eno karto. Manager, Ljubljana, 15.12.2000, str. 58.
26. Zeithaml Valarie A., Bitner Mary Jo: Services marketing. New York: McGraw-Hill, 1996. 700 str.
27. Žnidaršič Kranjc Alenka: Kako oblikovati svoj pokojninski portfelj. Finance, Ljubljana, 7.4.2000, str. 18.
28. Žnidaršič Kranjc Alenka: Število izvajalcev dodatnega pokojninskega zavarovanja preseneča. Gospodarski Vestnik, Ljubljana, 25. 6. 2000a, str. 9.
29. Žnidaršič Kranjc Alenka: Prostovoljno dodatno pokojninsko zavarovanje je najboljša oblika varčevanja. Dnevnik, Ljubljana, 29.9.2000b.
30. Žnidaršič Kranjc Alenka: Država je odgovornost prenesla na podjetja, ta pa na posameznika. Dnevnik, Ljubljana, 13.5.2001.

VIRI

1. Izpolnjeni anketni vprašalniki stodvajsetih podjetij.
2. Zavarovalnica Adriatic: [URL: http://www.adriatic.si/Strani/pokojnine_SLO.html], 10.12.2000.
3. Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (Uradni list RS, št. 106/99 in 72/00).

PRILOGE



Ljubljana, 10. 6. 2001

Spoštovani,

V okviru Ekonomske fakultete, Univerza v Ljubljani, izvajamo raziskavo iz področja prostovoljnega dodatnega pokojninskega zavarovanja v podjetjih.

Po skrbnem razmisleku ste bili izbrani, da nam pri tem pomagate. Pošljamo vam zanimiv in enostaven vprašalnik, ki vam bo vzel le nekaj minutk vašega dragocenega časa. Vaši odgovori bodo služili le za namen raziskave in jih bomo obravnavali le skupno z vsemi sodelujočimi. Vprašalnik je torej povsem anonimen, zato vas prosimo le za vaše iskreno mnenje oz. odgovor.

Prosimo, da izpolnjen vprašalnik pošljete **na naslov:**

**Ekonomska fakulteta
doc. dr. Irena Vida
Kardeljeva ploščad 17
1101 Ljubljana
(za raziskavo dpz)**

Zaradi časovne omejitve raziskave vas prosimo za **odgovor do 22.06.2001**

Dodatne informacije in pomoč pri izpolnjevanju vprašalnika dobite na tel: 041 772 042 ali email: vadnal@yahoo.com.

Vnaprej se vam zahvaljujemo za vašo pomoč!

Lep pozdrav

Anja Vadnal
Anja Vadnal
vodja projekta

Irena Vida
doc. dr. Irena Vida
mentor raziskave
Ekonomska fakulteta
Univerza v Ljubljani



VPRAŠALNIK

1. V kolikšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami glede pokojninskega zavarovanja, ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni popolnoma se ne strinjam, 5 popolnoma se strinjam.

a) V podjetju popolnoma razumemo učinke davčnih olajšav pri tej obliki zavarovanja.	1	2	3	4	5
b) Pred odločitvijo za izvajalca smo/bomo natančno prebrali njegov pokojninski načrt.	1	2	3	4	5
c) Seznanjeni smo z vsemi stroški, ki bodo nastali.	1	2	3	4	5
d) Seznanjeni smo z višino pokojnine, ki jo lahko naši zaposleni pričakujejo.	1	2	3	4	5
e) Razumemo, kako bo izvajalec obračal naš denar.	1	2	3	4	5

2. Ali ste se že odločili za pokojninsko zavarovanje?
Obkrožite pravilni ustrezen odgovor.

a) ste se že odločili
b) se še niste odločili
c) se nameravate odločiti

3. Za katerega od naštetih izvajalcev pokojninskega zavarovanja ste se / bi se odločili?

a) Zavarovalnica
b) Pokojninska družba
c) Odprti vzajemni pokojninski sklad
d) Zaprti vzajemni pokojninski sklad

4. Ocenite dejavnike, ki lahko vplivajo na odločitev za posameznega ponudnika pokojninskega zavarovanja, na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni popolnoma nepomembno, 5 zelo pomembno.

a) finančna in kapitalska moč izvajalca	1	2	3	4	5
b) ime in tradicija izvajalca	1	2	3	4	5
c) donos denarja v varčevanju	1	2	3	4	5
d) znanje izvajalca	1	2	3	4	5
e) zaupanje v izvajalca	1	2	3	4	5
f) lobistični elementi	1	2	3	4	5
g) oglaševanje izvajalca	1	2	3	4	5
h) fizični dokazi (urejenost zastopnika, oprema prostorov) izvajalca	1	2	3	4	5
i) izvajalčeva predstavitev ponudbe	1	2	3	4	5

5. Koliko časa ste/boste porabili za izbiro ponudnika pokojninskega zavarovanja (obkrožite odgovor)?

a) 1 dan
b) 1 teden
c) 1 mesec
d) več mesecev

6. Število ponudb, ki ste jih/jih boste pretehtali pred odločitvijo za posameznega ponudnika (obkrožite odgovor)?

a) 1
b) 2 - 3
c) 3 - 5
d) več kot 5

7. V kolikšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami glede pokojninskega zavarovanja, ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni popolnoma nepomembno, 5 zelo pomembno.

a) Varna in stabilna rešitev je za nas izrednega pomena.	1	2	3	4	5
b) Veliko damo na samo ime in tradicijo izvajalca.	1	2	3	4	5
c) Pred odločitvijo je vredno primerjati donose denarja v varčevanju.	1	2	3	4	5
d) Znanje izvajalca je za nas pomembno.	1	2	3	4	5
e) Najboljši izvajalec je tisti, ki je vreden zaupanja.	1	2	3	4	5
f) Lobiranje je vplivalo na našo odločitev za izvajalca.	1	2	3	4	5
g) Oglas izvajalca je vplival na našo odločitev.	1	2	3	4	5
h) Urejen zastopnik nas je prepričal v odločitev zanj.	1	2	3	4	5
i) Na predstavitev izvajalcev smo pridobili dovolj informacij za odločitev.	1	2	3	4	5

8. V kolikšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami glede vašega nakupnega obnašanja, ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni popolnoma nepomembno, 5 zelo pomembno .

a) Predno se odločimo za nakup pokojninskega zavarovanja, primerjamo višine obljubljenih pokojnin.	1	2	3	4	5
b) Na naš nakup vpliva cenovno ugodna ponudba (npr. promocijske cene...)	1	2	3	4	5
c) Storitvena znamka je pri pokojninskem zavarovanju pomembna.	1	2	3	4	5
d) Za nasvet, katerega izvajalca izbrati smo/bomo vprašali strokovnjaka.	1	2	3	4	5
e) Izvajalca zavarovanja je v podjetju treba izbrati soglasno.	1	2	3	4	5
f) Menimo, da pri usklajevanju odločitve, katerega izvajalca izbrati, ne bo problemov.	1	2	3	4	5

9. Posamezne koristi podjetja od vplačane premije na račun zaposlenega, ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni popolnoma nepomembno, 5 zelo pomembno .

a) premija se priznava kot potreben poslovni strošek	1	2	3	4	5
b) premija podjetju zmanjša davek od dobička	1	2	3	4	5
c) podjetje ne plača davka na izplačane premije	1	2	3	4	5
d) za premijo podjetje ne bo plačevalo prispevkov za socialno varnost	1	2	3	4	5
e) zavarovanje prinaša dodatno varnost delavcem	1	2	3	4	5
f) večja motivacija in produktivnost delavcev	1	2	3	4	5

10. Koristi zaposlenega od te oblike zavarovanja, ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni popolnoma nepomembno, 5 zelo pomembno .

a) na osebni pokojninski račun bodo prejeli znesek premije brez zmanjšanja na račun prispevkov in davkov	1	2	3	4	5
b) premija ne šteje v osnovo za dohodnino	1	2	3	4	5
c) dohodnino vplača šele, ko pridobi dodatno pokojnino, (z odlogom do upokojitve in v nižjem znesku od tako pridobljene dodatne pokojnine)	1	2	3	4	5
d) varna starost	1	2	3	4	5

11. V kolikšni meri se strinjate z naslednjimi trditvami glede problemov izvajalcev pokojninskega zavarovanja, ocenite na lestvici od 1 do 5, kjer 1 pomeni popolnoma nepomembno, 5 zelo pomembno .

a) Obstaja možnost, da bo država upravljala in jamčila za sredstva iz zavarovanja.	1	2	3	4	5
b) Način izračunavanja donosnosti sredstev se nam zdi nejasen.	1	2	3	4	5
c) Izračun obljubljenih pokojnin se nam zdi nepregleden.	1	2	3	4	5
d) Ponudniki nimajo pravega znanja za izvajanje te oblike zavarovanja.	1	2	3	4	5

12. Število zaposlenih v vašem podjetju : _____

13. Dejavnost, s katero se vaše podjetje ukvarja:

a) trgovina	f) promet, skladiščenje, zveze
b) kmetijstvo	g) predelovalne dejavnosti
c) gradbeništvo	i) izobraževanje
d) turizem, gostinstvo	j) javna uprava

INTERVALNA OCENA DELEŽA ENOT

$$p - z_{\alpha/2} \cdot se(p) < \Pi < p + z_{\alpha/2} \cdot se(p)$$

kjer je:

$$se(p) = \sqrt{\frac{p \cdot (1-p)}{n-1}} \quad \text{in} \quad p = \frac{n_a}{n}$$

Vir: Košmelj, Rovan, 1997.

Upoštevana je stopnja tveganja 0,05.

Značilnosti, ki jih preučujemo, so označene s temnejšo barvo.

PREGLEDNICA 1

	Štev. odg.	% odg.
So se že	17	14%
Se še niso	83	69%
Se nameravajo	20	17%
Skupaj	120	100%

$$60,7 < \Pi < 77,3$$

PREGLEDNICA 2

	Štev. odg.	% odg.
Zavarovalnica	66	55%
Pokojninska družba	41	34%
Odprti vps	9	8%
Zaprti vps	4	3%
Skupaj	120	100%

$$46,1 < \Pi < 63,9$$

$$5,4 < \Pi < 16,6$$

PREGLEDNICA 3

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	9	8%
Ne strinjam se	20	17%
Niti strinjam, niti ne strinjam	39	33%
Strinjam se	27	23%
Popolnoma se strinjam	25	21%
Skupaj	120	100%

$$35,1 < \Pi < 52,9$$

PREGLEDNICA 4

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	6	5%
Ne strinjam se	3	3%
Niti strinjam, niti ne strinjam	4	3%
Strinjam se	26	22%
Popolnoma se strinjam	81	68%
Skupaj	120	100%

84,7< Π <95,3

PREGLEDNICA 5

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	22	18%
Ne strinjam se	25	21%
Niti strinjam, niti ne strinjam	40	33%
Strinjam se	19	16%
Popolnoma se strinjam	14	12%
Skupaj	120	100%

30,3< Π <47,7

PREGLEDNICA 6

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	23	19%
Ne strinjam se	19	16%
Niti strinjam, niti ne strinjam	43	36%
Strinjam se	22	18%
Popolnoma se strinjam	13	11%
Skupaj	120	100%

27,4< Π <44,6

PREGLEDNICA 7

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	28	23%
Ne strinjam se	35	29%
Niti strinjam, niti ne strinjam	33	28%
Strinjam se	17	14%
Popolnoma se strinjam	7	6%
Skupaj	120	100%

43,02< Π <60,9

PREGLEDNICA 8

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	4	3%
Ne strinjam se	14	12%
Niti strinjam, niti ne strinjam	25	21%
Strinjam se	22	18%
Popolnoma se strinjam	55	46%
Skupaj	120	100%

55,4 Π $72,6$

PREGLEDNICA 9

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	5	4%
Ne strinjam se	9	8%
Niti strinjam, niti ne strinjam	42	35%
Strinjam se	47	39%
Popolnoma se strinjam	17	14%
Skupaj	120	100%

44,1 Π $61,9$

PREGLEDNICA 10

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	2	2%
Ne strinjam se	12	10%
Niti strinjam, niti ne strinjam	43	36%
Strinjam se	44	37%
Popolnoma se strinjam	19	16%
Skupaj	120	100%

44,1 Π $61,9$

PREGLEDNICA 11

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	4	3%
Ne strinjam se	17	14%
Niti strinjam, niti ne strinjam	56	47%
Strinjam se	31	26%
Popolnoma se strinjam	12	10%
Skupaj	120	100%

38,1 Π $55,9$

PREGLEDNICA 12

	Štev. odg.	% odg.
1	0	0%
2 do 3	48	40%
3 do 5	54	45%
Več kot 5	18	15%
Skupaj	120	100%

78,6 Π $91,4$

PREGLEDNICA 13

	Štev. odg.	% odg.
1 dan	3	3%
1 teden	20	17%
1 mesec	38	32%
Več mesecev	59	49%
Skupaj	120	100%

40,1Π<57,9

PREGLEDNICA 14

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	4	3%
Ne strinjam se	6	5%
Niti strinjam, niti ne strinjam	33	28%
Strinjam se	31	26%
Popolnoma se strinjam	46	38%
Skupaj	120	100%

55,4Π<72,6

PREGLEDNICA 15

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	3	3%
Ne strinjam se	4	3%
Niti strinjam, niti ne strinjam	28	23%
Strinjam se	37	31%
Popolnoma se strinjam	48	40%
Skupaj	120	100%

62,8Π<79,2

PREGLEDNICA 16

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	3	3%
Ne strinjam se	1	1%
Niti strinjam, niti ne strinjam	29	24%
Strinjam se	33	28%
Popolnoma se strinjam	54	45%
Skupaj	120	100%

65,1Π<80,9

PREGLEDNICA 17

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	0	0%
Ne strinjam se	3	3%
Niti strinjam, niti ne strinjam	18	15%
Strinjam se	37	31%
Popolnoma se strinjam	62	52%
Skupaj	120	100%

76,3<Π<89,7

PREGLEDNICA 18

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	6	5%
Ne strinjam se	10	8%
Niti strinjam, niti ne strinjam	31	26%
Strinjam se	35	29%
Popolnoma se strinjam	38	32%
Skupaj	120	100%

52,2<Π<69,7

PREGLEDNICA 19

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	1	1%
Ne strinjam se	2	2%
Niti strinjam, niti ne strinjam	31	26%
Strinjam se	30	25%
Popolnoma se strinjam	56	47%
Skupaj	120	100%

63,9<Π<80,1

PREGLEDNICA 20

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	3	3%
Ne strinjam se	4	3%
Niti strinjam, niti ne strinjam	28	23%
Strinjam se	30	25%
Popolnoma se strinjam	55	46%
Skupaj	120	100%

62,8<Π<79,2

PREGLEDNICA 21

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	2	2%
Ne strinjam se	6	5%
Niti strinjam, niti ne strinjam	32	27%
Strinjam se	43	36%
Popolnoma se strinjam	37	31%
Skupaj	120	100%

58,6<Π<75,4

PREGLEDNICA 22

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	1	1%
Ne strinjam se	6	5%
Niti strinjam, niti ne strinjam	22	18%
Strinjam se	32	27%
Popolnoma se strinjam	59	49%
Skupaj	120	100%

68,4<Π<83,6

PREGLEDNICA 23

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	0	0%
Ne strinjam se	2	2%
Niti strinjam, niti ne strinjam	25	21%
Strinjam se	39	33%
Popolnoma se strinjam	54	45%
Skupaj	120	100%

70,6<Π<85,4

PREGLEDNICA 24

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	5	4%
Ne strinjam se	9	8%
Niti strinjam, niti ne strinjam	45	38%
Strinjam se	43	36%
Popolnoma se strinjam	18	15%
Skupaj	120	100%

42<Π<60

PREGLEDNICA 25

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	6	5%
Ne strinjam se	11	9%
Niti strinjam, niti ne strinjam	50	42%
Strinjam se	40	33%
Popolnoma se strinjam	13	11%
Skupaj	120	100%

35,1< Π <52,9

PREGLEDNICA 26

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	6	5%
Ne strinjam se	13	11%
Niti strinjam, niti ne strinjam	27	23%
Strinjam se	45	38%
Popolnoma se strinjam	29	24%
Skupaj	120	100%

53,3< Π <70,7

PREGLEDNICA 27

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	8	7%
Ne strinjam se	16	13%
Niti strinjam, niti ne strinjam	32	27%
Strinjam se	34	28%
Popolnoma se strinjam	30	25%
Skupaj	120	100%

44,1< Π <61,9

PREGLEDNICA 28

	Štev. odg.	% odg.
Sploh se ne strinjam	6	5%
Ne strinjam se	13	11%
Niti strinjam, niti ne strinjam	44	37%
Strinjam se	39	33%
Popolnoma se strinjam	18	15%
Skupaj	120	100%

39< Π <57

PREGLEDNICA 29

	Štev.odg.	% odg.
popolnoma nepomembno	3	3%
nepomembno	0	0%
niti pomembno, niti nepomembno	11	9%
pomembno	40	33%
zelo pomembno	66	55%
skupaj	120	100%

82,2<Π<93,8

PREGLEDNICA 30

	Štev.odg.	% odg.
Popolnoma nepomembno	0	0%
Nepomembno	1	1%
Niti pomembno, niti nepomembno	14	12%
Pomembno	35	29%
Zelo pomembno	70	58%
Skupaj	120	100%

81<Π<93

PREGLEDNICA 31

	Štev.odg.	% odg.
Popolnoma nepomembno	2	2%
Nepomembno	1	1%
Niti pomembno, niti nepomembno	13	11%
Pomembno	32	26%
Zelo pomembno	72	60%
Skupaj	120	100%

79,8<Π<92,2

PREGLEDNICA 32

	Štev.odg.	% odg.
Popolnoma nepomembno	0	0%
Nepomembno	2	2%
Niti pomembno, niti nepomembno	25	21%
Pomembno	34	28%
Zelo pomembno	59	49%
Skupaj	120	100%

69,4<Π<84,6

PREGLEDNICA 33

	Štev.odg.	% odg.
Popolnoma nepomembno	3	3%
Nepomembno	10	8%
Niti pomembno, niti nepomembno	29	24%
Pomembno	47	39%
Zelo pomembno	31	26%
Skupaj	120	100%

56,4<Π<73,6

PREGLEDNICA 34

	Štev.odg.	% odg.
Popolnoma nepomembno	5	4%
Nepomembno	6	5%
Niti pomembno, niti nepomembno	33	28%
Pomembno	41	34%
Zelo pomembno	35	29%
Skupaj	120	100%

54,3<Π<71,7

PREGLEDNICA 35

	Štev.odg.	% odg.
Popolnoma nepomembno	21	18%
Nepomembno	43	36%
Niti pomembno, niti nepomembno	40	33%
Pomembno	13	11%
Zelo pomembno	3	3%
Skupaj	120	100%

45<Π<63

PREGLEDNICA 36

	Štev.odg.	% odg.
Popolnoma nepomembno	16	13%
Nepomembno	31	26%
Niti pomembno, niti nepomembno	38	32%
Pomembno	23	19%
Zelo pomembno	12	10%
Skupaj	120	100%

30,3<Π<47,7

PREGLEDNICA 37

	Štev.odg.	% odg.
Popolnoma nepomembno	16	13%
Nepomembno	27	23%
Niti pomembno, niti nepomembno	45	38%
Pomembno	23	19%
Zelo pomembno	9	8%
Skupaj	120	100%

27,4<II<44,6

χ^2 - PREIZKUSI NIČELNIH HIPOTEZ

KONTINGENCA: o kontingenci govorimo, kadar preučujemo odvisnost med dvema opisnima spremenljivkama, od katerih ima vsaj ena več kot dve vrednosti.

Kritična vrednost χ^2 na nivoju 0,05

Izračunana vrednost χ^2 :

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^g \frac{(f_{ij} - f'_{ij})^2}{f'_{ij}}$$

pri čemer je:

f_{ij}število enot, ki imajo hkrati vrednost v_i in w_j ,

$$f'_{ij} = \frac{f_{i\bullet} \bullet f_{\bullet j}}{n}$$

kjer je:

$$f_{i\bullet} = \sum_{j=1}^g f_{ij} \qquad f_{\bullet j} = \sum_{i=1}^k f_{ij}$$

$f_{i\bullet}$število enot, ki imajo vrednost v_i (vsota frekvenc v vrstici)

$f_{\bullet j}$število enot, ki imajo vrednost w_j (vsota frekvenc v stolpcu)

STOPINJE PROSTOSTI:

$$m = (k-1) * (g-1)$$

Pri tistih izračunanih ničelnih hipotezah, kjer je bila izračunana vrednost χ^2 večja od kritične vrednosti, zavrnemo ničelno hipotezo in s stopnjo tveganja 0,05 sprejmemo alternativno hipotezo (Košmelj, Rován, 1997).

NIČELNA HIPOTEZA 1:

Ni bistvenih razlik med majhnimi, srednjimi in velikimi podjetji glede odločitve za ali proti kolektivni obliki dodatnega pokojninskega zavarovanja.

PREGLEDNICA 1: STVARNE IN TEORETIČNE FREKVENCE

	Majhna	Srednja	Velika	Skupaj
So se že	13	1	3	17
Se še niso	58	10	15	83
Se nameravajo	15	1	4	20
Skupaj	86	12	22	120

	Majhna	Srednja	Velika	Skupaj
So se že	12,9	1,7	2,4	17
Se še niso	58,1	8,3	16,6	83
Se nameravajo	15	2	3	20
Skupaj	86	12	22	120

Kritična vrednost $X^2 = 9,4877$

Izračunana vrednost $X^2 = 1,7749$

Stopinje prostosti = 4

NIČELNA HIPOTEZA 2:

Ni bistvenih razlik med majhnimi, srednjimi in velikimi podjetji glede odločitve o vrsti izvajalca kolektivnega dodatnega pokojninskega zavarovanja.

PREGLEDNICA 2: STVARNE IN TEORETIČNE FRKVENCE

	Majhna	Srednja	Velika	Skupaj
Zavarovalnica	48	7	11	66
Pokojninska družba	28	4	9	41
Odprti vps	7	1	1	9
Zaprti vps	3	0	1	4
Skupaj	86	12	22	120

	Majhna	Srednja	Velika	Skupaj
Zavarovalnica	47,2	6,6	12,2	66
Pokojninska družba	29,7	4,1	7,2	41
Odprti vps	6,3	0,9	1,8	9
Zaprti vps	2,8	0,4	0,8	4
Skupaj	86	12	22	120

Kritična vrednost $X^2 = 12,5916$

Izračunana vrednost $X^2 = 1,6143$

Stopinje prostosti = 6

NIČELNA HIPOTEZA 3:

Ni bistvenih razlik med podjetji, ki so se že, ki se še niso in ki se nameravajo odločiti za izvajalca kolektivnega dodatnega pokojninskega zavarovanja glede odločitve o vrsti izvajalca kolektivnega dodatnega pokojninskega zavarovanja.

PREGLEDNICA 3: STVARNE IN TEORETIČNE FREKVENCE

	So	Niso	Nameravajo	Skupaj
Zavarovalnica	8	45	13	66
Pokojninska družba	7	30	3	40
Odprti vps	2	5	3	10
Zaprti vps	0	3	1	4
Skupaj	17	83	20	120

	So	Niso	Nameravajo	Skupaj
Zavarovalnica	8,9	46,2	10,9	66
Pokojninska družba	6	28	6	40
Odprti vps	1,5	6	2,5	10
Zaprti vps	0,6	2,8	0,6	4
Skupaj	17	83	20	120

Kritična vrednost $\chi^2 = 12,5916$

Izračunana vrednost $\chi^2 = 3,6505$

Stopinje prostosti = 6

NIČELNA HIPOTEZA 4:

Ni bistvenih razlik med majhnimi, srednjimi in velikimi podjetji glede števila pretehtanih ponudb izvajalca kolektivnega dodatnega pokojninskega zavarovanja.

PREGLEDNICA 4: STVARNE IN TEORETIČNE FREKVENCE

	Majhna	Srednja	Velika	Skupaj
1	0	0	0	0
2 do 3	35	6	7	48
3 do 5	38	4	12	54
Več kot 5	13	2	3	18
Skupaj	86	12	22	120

	Majhna	Srednja	Velika	Skupaj
1	0	0	0	0
2 do 3	34,6	4,8	8,6	48
3 do 5	38,8	5,4	9,8	54
Več kot 5	12,6	1,8	3,6	18
Skupaj	86	12	22	120

Kritična vrednost $\chi^2 = 9,4877$

Izračunana vrednost $\chi^2 = 1,6105$

Stopinje prostosti = 4

NIČELNA HIPOTEZA 5: Ni bistvenih razlik med majhnimi, srednjimi in velikimi podjetji glede porabljenega časa za odločitev za posameznega izvajalca kolektivnega dodatnega pokojninskega zavarovanja.

PREGLEDNICA 5: STVARNE IN TEORETIČNE FREKVENCE

	Majhna	Srednja	Velika	Skupaj
1 dan	2	1	0	3
1 teden	17	1	2	20
1 mesec	30	1	7	38
Več mesecev	37	9	13	59
Skupaj	86	12	22	120

	Majhna	Srednja	Velika	Skupaj
1 dan	2,1	0,3	0,6	3
1 teden	15	2	3	20
1 mesec	27,6	3,8	6,6	38
Več mesecev	41,3	5,9	11,8	59
Skupaj	86	12	22	120

Kritična vrednost $\chi^2 = 12,5916$

Izračunana vrednost $\chi^2 = 7,8327$

Stopinje prostosti = 6

NIČELNA HIPOTEZA 6:

Ni bistvenih razlik med podjetji, ki so se že, ki se še niso in ki se nameravajo odločiti za kolektivno pokojninsko zavarovanje glede porabljenega časa za odločitev za posameznega izvajalca kolektivnega dodatnega pokojninskega zavarovanja.

PREGLEDNICA 6: STVARNE IN TEORETIČNE FREKVENCE

	So	Niso	Nameravajo	Skupaj
1 dan	2	1	0	3
1 teden	3	14	3	20
1 mesec	7	24	7	38
Več mesecev	5	44	10	59
Skupaj	17	83	20	120

	So	Niso	Nameravajo	Skupaj
1 dan	0,3	2	0,7	3
1 teden	3	13	4	20
1 mesec	5,7	26	6,3	38
Več mesecev	8	42	9	59
Skupaj	17	83	20	120

Kritična vrednost $X^2 = 12,5916$

Izračunana vrednost $X^2 = 13,0197$

Stopinje prostosti = 6