

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

ZAKLJUČNA STROKOVNA NALOGA VISOKE POSLOVNE ŠOLE

**UPORABA SODOBNIH TEHNOLOGIJ PRI TRŽENJU IN
OBVLADOVANJU TVEGANJ V ZAVAROVALNIŠTVU**

Ljubljana, avgust 2017

ALENKA JOŽEF

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana Alenka Jožef, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, avtorica predloženega dela z naslovom Uporaba sodobnih tehnologij pri trženju in obvladovanju tveganj v zavarovalništvu, pripravljenega v sodelovanju s prof. dr. Igorjem Lončarskim.

IZJAVLJAM,

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

V Ljubljani, dne _____

Podpis avtorice: _____

KAZALO

UVOD	1
1 SPLOŠNO O ZAVAROVANJU	2
2 ZGODOVINA RAZVOJA ZAVAROVANJA	3
2.1 Pregled razvoja zavarovalništva po obdobjih	3
2.1.1 Stari vek	3
2.1.2 Srednji vek	4
2.1.3 Novi vek.....	4
2.2 Zavarovanje na slovenskem trgu.....	5
3 VRSTE ZAVAROVANJ	5
3.1 Osebna zavarovanja	5
3.1.1 Življenjsko zavarovanje	5
3.1.2 Pokojninska zavarovanja.....	6
3.1.3 Nezgodna zavarovanja	6
3.2 Premožensko zavarovanje.....	7
3.3 Zdravstveno zavarovanje	7
4 TRŽENJE	8
4.1 Značilnosti zavarovalnih storitev (nesnovnost, spremenljivost in neobstojnost).....	9
4.2 Ponudba paketnih zavarovanj	10
4.2.1 Popusti na paketno zavarovanje zavarovalnice	11
5 TRŽNE POTI ZAVAROVALNIC	13
5.1 Neposredno trženje	14
5.1.1 Trženje preko pošte	14
5.1.2 Trženje po telefonu	14
5.1.3 Elektronsko trženje.....	15
5.1.4 Promocije	15
5.2 Posredno trženje.....	16
5.2.1 Bančno zavarovalništvo	16
5.2.2 Posredniške družbe.....	17
6 PRIMERI TRŽENJA ZAVAROVANJ S SODOBNIMI IN MODERNIMI NAPRAVAMI ALI APLIKACIJAMI	17
6.1 Mobilna aplikacija Triglav Vreme	18
6.2 Mobilna aplikacija Drajev	19
6.3 Pametna ura za avtomobile	20
6.4 Večpredstavnostna očala Google Glass	22

6.5	Internet stvari – opremljenost s čipi	22
6.6	Aplikacija Nest.....	23
6.7	Opremljenost prostora s protivlomnimi napravami	23
7	OBVLADOVANJA TVEGANJ V ZAVAROVALNIŠTVU	24
7.1	Tveganja s sodobnimi tehnologijami v prihodnosti	25
7.2	Mobilna tehnologija	25
7.2.1	Nove oblike transporta	25
7.2.2	Roboti	26
7.2.3	Pametni avtomobili	26
7.2.4	Tveganja pri življenjskih in zdravstvenih zavarovanjih.....	26
	SKLEP	26
	LITERATURA IN VIRI	28
	PRILOGA	
	KAZALO SLIK	
	Slika 1: Aplikacija Triglav Vreme	19
	Slika 2: Aplikacija Drajev	20
	Slika 3: Samodejna gasilna ampula	23

UVOD

Zavarovalništvo je gospodarska panoga, ki je hitro rastoča in je ena izmed najpomembnejših panog v vsaki državi. Stalno povečanje deleža bruto obračunane zavarovalne premije močno vpliva tudi na rast bruto domačega proizvoda. Poleg ustvarjanja gospodarske varnosti je zavarovalništvo pomemben del finančnega sistema. S pridobivanjem likvidnostnih sredstev močno vpliva na razvoj gospodarstva.

Zaradi večje varnosti in doseganja boljšega zdravstvenega stanja prebivalcev Slovenije je za nekatere vrste zavarovanja poskrbela država z zakonodajo. Država ureja obvezno zdravstveno, pokojninsko, invalidsko in druga socialna zavarovanja ter skrbi za njihovo delovanje. Obvezno zdravstveno zavarovanje se izvaja po načelih socialne pravičnosti in solidarnosti med zdravimi in bolnimi, starimi in mladimi, bogatimi in revnimi. Prostovoljni del zavarovanja postaja danes vse bolj nuja, saj dodatno ščiti in varuje ekonomske interese. Zaradi staranja prebivalstva in s tem povečanja stroškov zdravljenja številnih bolezni, ki se pogosteje pojavijo v pozni starosti, bo nastala vse večja potreba po dodatnih sredstvih za zdravstvo. Na tem področju bodo imele zavarovalnice še več možnost ponuditi nove oblike zavarovanja za kritje stroškov zdravljenja. Poleg zdravstvenega, pokojninskega, invalidskega zavarovanja imamo še številna druga zavarovanja kot so življenjska, nezgodna, premoženjska, avtomobilska in druga zavarovanja.

Zaključna naloga je sestavljena iz sedmih poglavij. V prvem delu naloge sem predstavila razvoj zavarovalništva od začetka nastanka v starem veku do danes. V četrtem in petem poglavju sem namenila trženju zavarovalništva in opisala tržne poti. Primeri trženja zavarovanj s sodobnimi in modernimi napravami ali aplikacijami so predstavljeni v šestem poglavju. Sodobne tržne poti, pri katerih se veliko uporablja internet in razne aplikacije ter naprave, so nam mladim blizu, saj smo večji uporabe moderne tehnologije. Razvoj tehnologije v prihodnosti bo prinesel velike spremembe na vseh področjih, tudi v zavarovalništvu. Izpostavljeni bomo še večjim tveganjem kot smo danes, od nas samih bo odvisno kako bomo znali poskrbeti, da bomo zmanjšali tveganja pred številnimi nevarnostmi, izgubami itd. V zadnjem delu naloge sem namenila najpomembnejši nalogi v zavarovalništvu. To je obvladovanja tveganj. Danes zavarovalnice obvladujejo tveganja na osnovi preteklih izkušenj in statističnih izračunov. Glede na to, da bo razvoj tehnologije v samo nekaj letih presegel ves tehnološki razvoj zadnjih sto let, pretekle izkušnje za obvladovanje tveganj ne bodo zadostovale. Zavarovalnice bodo primorane se prilagoditi takšnemu hitremu razvoju, upoštevati bodo morale klimatske spremembe, zmanjšati bodo morale stroške na vseh področjih, se združevati in povezovati z bankami. Izkoristiti bodo morale sodobne tržne poti, veliko vlagati v razvoj svojih produktov, ki bodo uporabnikom zanimivi, njim pa prinašali večji dobiček.

1 SPLOŠNO O ZAVAROVANJU

Zavarovanje varuje človeka pred finančnimi posledicami določene nevarnosti skozi celo življenje od rojstva do smrti. Zavarovati določeno premoženje pomeni, da ga zavarujemo pred različnimi riziki oziroma nevarnostmi. Poleg tega je zavarovanje nepogrešljivo sredstvo v družbenem in gospodarskem življenju.

V vsakodnevni praksi pomeni zavarovanje zavarovalna pogodba, to je zavarovalno pogodbeno razmerje med zavarovalnico in skleniteljem zavarovanja. Zavarovanec ali zavarovatelj je lahko ista oseba, ki sklene pogodbo o zavarovanju z zavarovalnico. Sklenitelj zavarovanja je dolžan zavarovalnici plačati določeno zavarovalno premijo, po plačilu le-te pa mu pripadajo določene pravice, ki izhajajo iz zavarovalne police. Posebno pozornost mora sklenitelj nameniti splošnim pogojem, ki so vedno sestavni del zavarovalne police. Zavarovanje je nevidno blago, katerega vsebina je pogosto težko razumljiva in predstavljiva. Otipljiva postane šele, če pride do škodnega dogodka. Zaradi tega je trženje zavarovalnih produktov toliko težja od prodaje blaga in ostalih storitev. Da je trženje uspešnejše, potrebujemo strokovnjake, ki znajo produkte dobro predstaviti, na stranki razumljiv način (Panza, 2011, str. 31-33).

Definicija pojma zavarovanja je poskušalo definirati veliko teoretikov. Najbolj zanimivo definicijo zavarovanja je podal dr. Boncelj v svoji knjigi Zavarovalna ekonomika (1983, str. 13), kjer pravi »zavarovanje je ustvarjanje gospodarske varnosti z izravnavanjem gospodarske nevarnosti«

Iz njegove opredelitve lahko razberemo štiri glavne in ključne sestavine zavarovanja (Ojsteršek, 2005, str. 8):

- gospodarska varnost,
- gospodarska institucija,
- izravnavanje nevarnosti in
- združevanje rizikov.

Temeljne funkcije zavarovanja znotraj gospodarstva so naslednje (Flis, 1999, str. 3):

- vlaganje v manj tvegane in varne sklade,
- preprečevanje gospodarskih škod (preventivni ukrepi),
- omejevanje nastalo škodo (represivna dejavnost) in
- odstranjevanje motenj pri ekonomskem delovanju gospodarskih subjektov.

Glavna naloge zavarovanja ni le zaščita posameznika. Poleg tega je pomembna tudi zaščita širšega družbenega interesa na področju socialne in ekonomske varnosti. Tveganje

izpostavljenosti in s tem zaščita posameznika se razporedi na zavarovalnice. Zavarovanci prejmejo za utrpelo škodo določeno zavarovalnino, nadomestilo.

Z vstopom Slovenije v Evropsko unijo je Slovenija stopila na enotni globalni trg, s stabilnim okoljem in velikimi možnostmi za izziv. Enotni trg omogoča prost pretok blaga, ljudi, kapitala in storitev. Temelji na načelu enotnega dovoljenja. Omogoča zavarovalnicam, da širijo svojo dejavnost tudi izven svoje države, ne da bi imele svojo hčerinsko družbo ali katerokoli dovoljenje. To pomeni, da lahko tudi k nam prihajajo tuje zavarovalnice, ki so našim zavarovalnicam velika konkurenca, naše zavarovalnice pa lahko svoje poslovanje razširijo na vse članice Evropske unije. Zavarovanci smo s tem pridobili zelo veliko, saj smo enakovredni ostalim državljanom Evropske unije. Zavarovalnice pa se morajo truditi z zniževanjem stroškov, ponujati vedno nove in boljše produkte na trgu, da bodo konkurenčne.

2 ZGODOVINA RAZVOJA ZAVAROVANJA

Ena najmočnejših in glavnih človekovih želja je varnost, katera je razlog za nastanek zavarovalništva. Želja po varnosti je človeka spremljala že skozi celotno zgodovino, saj je bil človek nenehno izpostavljen številnim nevarnostim. Ogrožena so bila življenja, zdravje, razvoj in obstoj. Zaradi želje po varnosti so se pojavile nekatere skupnosti ljudi, ki so imeli skupni interes. S svojimi finančnimi vložki so pomagali ljudem, ki jih je nevarnost ali nezgoda hudo prizadela. Na ta način so poskrbeli za finančno in socialno varnost, različna tveganja so porazdelili med več ljudi, ki so skupno nosili posledice. Takšen je bil povod za začetek razvoja zavarovalništva. Kasneje se je pojavil posrednik, ki je širil nadaljnje interese v razvoju zavarovalništva. Njegova glavna naloga je bila, da zbira in nalaga sredstva ter izplačuje dogovorjene odškodnine prizadetim, ki so utrpeli škodo v nesrečah. S tem dejanjem je nastalo zavarovalništvo, katera je bila organizirana s posrednikom (Ojsteršek, 2005, str. 10).

Zavarovalništvo se je do danes nenehno izpopolnjevalo, namen in cilj zavarovalništva sta še vedno ostala ista.

2.1 Pregled razvoja zavarovalništva po obdobjih

2.1.1 Stari vek

Prvi zametki v zavarovalništvu segajo v Stari vek. V letu 1.700 let pr. n. št. v mestu Babilon so se prenašalci vrednejšega tovara z vodjo karavan dogovorili, da bodo v primeru roparskega napada na karavano pokrili skupno škodo, ki bi nastala. V 3. stol. pr.n.št. so Stari Grki pravilo za skupno poravnavo uveljavili v pomorskem pravu kot obvezno pravilo. Sprejeto je bilo kot načelo pomorskega prava in se je razvijalo neodvisno od pomorskega zavarovanja (Panza, 2011, str. 5).

Že v letu 3000 pr.n.št. so se pojavile prve začetne oblike vzajemnega nošenja rizika. Nanašalo se je na to, da so si kitajski trgovci združili v rizične skupine. To pomeni, da so si pri nošenju rizika med seboj pomagali pri pretovorjenju tovora na reki Jangcekjang. Pri težkih predelih čez reko so si za zmanjšanje rizika, pomagali tako, da so blago pretovorili v manjše čolnice (Ojsteršek, 2005, str. 11). V primeru, da je prišlo do popolnega uničenja na čolnu, je bilo škode veliko manj kot v primeru, da bi se potopila ladja.

2.1.2 Srednji vek

Razvoj rizičnih skupnosti se je v srednjem veku nadaljeval, saj so se oblikovale v okviru cehov in gild. S takšnim načinom so pomagali svojim članom z odpravljanjem posledic nevarnosti. V tem obdobju so se tudi pri nas oblikovala cehovska zavarovanja. Prva slovenska cehovska zadruga je bila ustanovljena leta 1399 v Ljubljani. To je zadruga, ki je pomagala prizadetim v nesreči (Ojsteršek, 2005, str. 11).

Odkrivanje novih celin in razvoj pomorskega prometa je močno vplivalo tudi na razvoj zavarovalništva. Odločilen trenutek je bil v letu 1227, ko je bila prepoved izplačevanja pomorskih posojil. Prepovedala jih je katoliška cerkev. V pomorstvu so namreč do tega leta nesrečne slučaje reševali z dajanjem posojil. Lastniki ladij so najemali posojila z visokimi obrestmi preden so ladje odplule. Če se je med potjo pripetila nesreča s tovorom, je bilo dogovorjeno, da jim posojila ni bilo potrebno vrniti. Posojilo je bilo v takem primeru nadomestek škode. To je povzročilo nezaželene učinke kot npr. pasivnost ladjarjev, sumljive nesreče in dogodke (Ojsteršek, 2005, str. 12).

2.1.3 Novi vek

V Novem veku je zavarovanje postalo samostojna dejavnost, saj so oživele trgovine, odkrite so bile nove celine in pomorstvo se je razvijalo. Začelo se je pravno urejati stvari. Razvijale so se dejavnosti z uporabo znanstvenih, statističnih in matematičnih metod. Velik povod za nastanek zavarovalnic so bile katastrofalne škode, ki so jih v srednjem veku utrpeli z velikimi finančnimi težavami. Na podlagi znanstvenih dosežkov, so v novem veku odkrili verjetnostni račun po katerih so nastale osnove življenjskega zavarovanja (Ojsteršek, 2005, str. 12).

Novi vek zaznamujejo ostali pomembni dogodki, ki so pomembni za sedanost. Leta 1654 sta francoska matematika na podlagi verjetnostnega računa postavila temelje pri igri na srečo. Po velikem izbruhu požara v Londonu je bila leta 1666 ustanovljena prva požarna zavarovalnica. Prva zavarovalnica v Franciji je bila ustanovljena leta 1668, ki se je ukvarjala s pomorskimi zavarovanji (Ojsteršek, 2005, str. 13).

2.2 Zavarovanje na slovenskem trgu

V Sloveniji trenutno posluje na zavarovalnem trgu štirinajst zavarovalnic. Število zavarovalnic v Sloveniji se povečuje. Sklepanje zavarovanj ne poteka samo znotraj naše države, ampak tudi omogoča sklepanje za posamezne tuje države. V letu 2014 so po podatkih Agencije za zavarovalni nadzor v tujih državah ustvarile 1,5 mio EUR zavarovalnih premij. To pa predvsem v sosednji državi Hrvaški (37%), Nizozemski (29%) in v Nemčiji (18%) (Slovensko zavarovalno združenje [SZZ], 2016, str. 23).

Zavarovalnica Triglav je vodilna zavarovalnica, saj je v letu 2015 zavzela dobrih 29 % tržnega deleža med vsemi zavarovalnimi člani. Njena prevlada je predvsem v življenjskih in premoženjskih zavarovanjih. Poleg tega je zavarovalnica Triglav na podlagi tržnih raziskav v letu 2015 pridobila naziv kot najbolj priljubljena zavarovalnica v Sloveniji. Ocenjevali so se pomembnejši dejavniki: nudenje storitev in ugodnosti ter raznovrstne ponudbe zavarovanj, hitrost izplačila odškodnin, dobro razmerje med ceno in kakovost zavarovanj in odlično svetovanje. Po sklepanjem zdravstvenih zavarovanj pa je največja Vzajemna zdravstvena zavarovalnica (SZZ, 2016, str. 23).

3 VRSTE ZAVAROVANJ

Zavarovanja delimo v tri glavne skupine: premoženjsko, osebno ter zdravstvena zavarovanja. Med načinom odločanja pri zavarovanju znotraj teh skupin ločimo: obvezna in prostovoljna zavarovanja. Obvezna zavarovanja so obvezna po zakonu za vse državljane, saj jih tako določa sama država. Prostovoljna zavarovanja niso obvezna in se zavarovanci sami prostovoljno odločajo o njihovi izbiri.

3.1 Osebna zavarovanja

Med osebna zavarovanja sodijo:

- življenjsko,
- pokojninsko,
- nezgodno in
- zdravstveno zavarovanje.

3.1.1 Življenjsko zavarovanje

Pri življenjskem zavarovanju skleneta pogodbo zavarovanec in zavarovalnica. Zavarovanec se pri tem zaveže, da bo zavarovalnici plačeval premijo po vnaprej dogovorjenih časovnih obdobjih. Zavarovalnica pa se zavezuje, da bo v primeru storjenega zavarovalnega dogodka

(doživetje ali smrt) izplačala dogovorjeni znesek denarja upravičencu, ki je naveden v pogodbi.

Namen življenjskega zavarovanja je omogočiti finančno pomoč in varnost družinskim članom, sorodnikom ali poslovnim partnerjem v primeru smrti zavarovanca. Zavarovanje se lahko sklene za vsakogar. Smiselno je predvsem takrat, ko želimo zagotoviti pridobivanja sredstev zase in svojih najbližjih za: varno življenje ob izrednih primerih (smrti, bolezni ali starosti), ohranitev življenjskega standarda ob upokojitvi ter pridobitev dodatnih sredstev za uresničitev želj in svojih ciljev (SZZ, 2010, str. 6).

3.1.2 Pokojninska zavarovanja

Leta 1992 je Slovenija sprejela zakon, ki temelji po sistemu medgeneracijske solidarnosti. To pomeni, da mlado aktivno prebivalstvo plačuje del svojih prispevkov za upokojeno generacijo v upanju, da bo tak način potekal tudi, ko bodo oni prejeli v starosti pokojnine. Ker pa je rodnost in upokojitvena starost postajala nižja in s tem večanje število upokojencev ter brezposelnosti je prišlo v letu 2000 do reforme. Slovenija je sprejela nov Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju, ki je pripomogel k uresničevanju pokojninske reforme. Pri tem je bil uveden tri stebelni sistem s kateri zavarovanci že v aktivnem obdobju preko rednih dohodkov (plače) vpliva na svojo prihodnost v upokojitvi. K novemu sistemu sta se uvedla drugi in tretji steber, prvi steber pa ohranja še dosednji sistem. Sistem je z takim načinom bolj ekonomsko učinkovit in manj ter odporen proti ekonomskim in demografskim gibanjem (SZZ, 2016, str. 19).

3.1.3 Nezgodna zavarovanja

Posledica hitrega tempa življenja v sodobnem času vpliva na povečanje številnih poškodb, nesreč in nezgod. Pri tem je pomembno, da za nezgode sami poskrbimo za varnost sebe in svojih najbližjih z nezgodnim zavarovanjem.

Zakon o varnosti in zdravju pri delu v 3. členu (Ur.l. RS št. 43/2011, v nadaljevanju ZVZD) opredeljuje nezgodo kot nepričakovan dogodek v delovnem okolju ali na delovnem mestu, ki poškoduje delavca v času opravljanja njegovega dela.

Zavarovalnice krijejo pri nezgodnem zavarovanju za naslednje rizike v naslednjih primerih (kolektivna nezgodna zavarovanja):

- izguba življenja zaradi bolezni ali nezgode,
- invalidnost, ki je posledica nezgod,
- strošek zdravljenja in
- dnevna odškodnina – začasna odsotnost za delo.

3.2 Premoženjsko zavarovanje

Vsak lahko sklene premoženjsko zavarovanje, ki ima v interesu, da škodni material ne nastane zavarovalni primer. Namen je zagotavljanje povrnitev škode zavarovancu za njegovo premoženje, ki nastane v primeru zavarovalnega primera.

Na slovenskem trgu prevladuje v 70% med zbranimi premijami premoženjsko zavarovanje. Dejavnika, ki vplivata na premoženjsko zavarovanje sta močna konkurenca na trgu in boljša njegova razvitost. V letu 2015 so članice SZZ ustvarile dobrih 1.409,4 mio evrov (v nadaljevanju EUR) premij, kar pomeni povečanje za 0,5% v primerjavi z letom 2014. Zavarovanci so v letu 2015 za to vrstno zavarovanje namenili dobrih 690,00 EUR (SZZ, 2016, str. 20).

Zavarovanja delimo glede na predmet zavarovanja, zavarovanje premičnin in nepremičnin, zavarovanje odgovornosti in avtomobilsko zavarovanje.

Premoženjsko zavarovalništvo Ojsteršek (2005, str. 83) opredeljuje kot:

- zavarovanje stanovanjskih objektov,
- zavarovanje premičnin,
- zavarovanje splošne odgovornosti in
- avtomobilsko zavarovanje.

Vrste zavarovanj pri odgovornosti delimo (Ojsteršek, 2005, str. 83):

- lastniki cestnih vozil,
- zračnega prometa,
- železniškega in
- pomorskega prometa.

3.3 Zdravstveno zavarovanje

V Sloveniji zdravstveno zavarovanje ureja zakon o zdravstvenem zavarovanju, ki zagotavlja prebivalcem ustrezno socialno in zdravstveno varnost. To pa v primerih bolezni in poškodbe ter ostalih zdravstvenih potreb pri katerih nudi prebivalcem pokritja stroškov. Pravica posameznika je, da se prijavi v zavarovanje na plačilo prispevka ali premije. Prispevek je ustrezno plačilo, ki obvezno po zdravstvenemu zavarovanju. Premija pa je prostovoljni prispevek.

Pri zdravstvenemu zavarovanju ločimo:

- obvezno zavarovanje in
- dopolnilno zavarovanje.

Obvezno zdravstveno zavarovana so zavarovanci in njihovi družinski člani, ki izpolnjuje predpisane pogoje v Zakonu o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju v 14. in 15. členu (Ur.l. RS, št. 72/06; v nadaljevanju ZZVZZ, 2016). Pri sklenitvi zavarovanja jim nudi določene pravice do medicinskih zdravstvenih pripomočkov in do finančnih sredstev ter povračilo določenih zdravstvenih stroškov. Zdravstvene storitve so lahko plačane v celoti, kateri jih financira Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije (v nadaljevanju ZZZS, 2016). V takih primerih je malo storitev plačanih v celoti. V večini je potrebno zdravstvene storitve potrebno doplačati iz lastnih sredstev (do polne zdravstvene vrednosti), če zavarovanec nima sklenjenega dopolnilnega zavarovanja (ZZZS, 2016). Pri dopolnilnem zavarovanju se zavarovanci odločijo sami za dodatke pri plačilu zavarovanja. Sklenejo jih lahko tisti, ki že imajo že sklenjene pravice do obveznega zavarovanja.

Zakon ZZVZZ v 22. členu določa (Ur.l. RS, št. 72/06), da so obveznosti do doplačila opravičeni:

- otroci,
- dijaki,
- študentje do 26. leta starosti in
- ostali posebni zavarovanci.

Dopolnilno zavarovanje omogoča kritje zdravstvenih stroškov, ki niso krite iz obveznega zavarovanja. Nudi jim brezplačne zdravstvene in tehnične pripomočke, zdravila predpisana na recept, itd. Strošek zavarovancu zdravstvenih storitev krije zavarovalnica. Mesečni strošek zavarovanca za dopolnilno zdravstveno zavarovanje znaša okoli 27,00 EUR (ZZZS, 2016).

4 TRŽENJE

Zavarovalništvo se je razvilo ravno iz potreb ljudi, ker potrebujemo varnost v življenju. Ker je bila ta potreba skozi zgodovino do danes čedalje večja in bolj pomembna, se je razvilo zavarovalništvo. Zavarovalnice imajo veliko različnih zavarovalniških paketov, pestro ponudbo vseh vrst zavarovanj, da lahko zavarujemo sebe, bližnje in premoženje pred nezgodami in številnimi nevarnostmi.

Zavarovalništvo je gospodarska dejavnost, ki ima posebne lastnosti in zakonitosti. Zaradi posebnih lastnosti je za trženje potreben drugačen pristop v primerjavi s trženjem drugih izdelkov ali storitev. Upoštevati je potrebno, da gre pri trženju zavarovanj za obljubo po izplačilu v prihodnosti ob nekem dogodku. Na tem mestu bi se lahko vprašali, kaj stranki

zagotavlja, da bo do izplačila ob škodnem dogodku res prišlo. Pri trženju zavarovalnih storitev ima pomembno vlogo zaupanje, veliko bolj kot obrazložitev matematičnih in finančnih izračunov pri posameznih zavarovalnih produktih. Za pridobitev zaupanja pri stranki tržnik potrebuje veliko trdega dela, vztrajnosti in uporabo pravega pristopa ter visoko strokovno poznavanje zavarovalniških produktov ter seveda dobro ime zavarovalnice, to je transparentno in pošteno izplačilo zavarovalnin od njene ustanovitve do danes.

Danes je v Sloveniji veliko zavarovalnic, ki ponujajo podobna zavarovanja. Zato je pomembno, da zavarovalnice dobro poznajo konkurenco, trg in odjemalce in tako lahko vplivajo na izbiro ponudbe zavarovanj. Z upoštevanjem vseh morebitnih tveganj morajo pri ponudbi vsakega »produkta« upoštevati, da bo storitev zanimiva za širši krog ljudi in pri tem nuditi oz. zagotavljati varnost. Cena zavarovanj je določena tako, da bo ugodna za zavarovance, zavarovalnici pa prinesla dobiček. Cena zavarovanja običajno odigra pomembno vlogo, če ne ključno pri odločitvi za sklenitev zavarovanj.

Zavarovalnice pri nas uporabljajo za trženje še vedno tradicionalni način trženja, saj na ta način ohranjajo neposreden stik z zavarovancem. Tržijo večinoma preko lastne mreže, preko zavarovalnih zastopnikov. Na ta način zberejo dve tretjini zavarovalnih premij. Med njimi je največ življenjskih zavarovanj. S prodajo v svojih poslovalnicah zavarovalnice zberejo petino svojih zavarovalnih premij in sicer premoženjskega in zdravstvenega zavarovanja (SZZ, 2016, str. 1). Nekatere vrste zavarovanja (nezgodna zavarovanja) tržijo večji delež preko pošte.

Vse bolj se tako v Sloveniji kot ostalih državah Evropske unije uveljavljata bančno zavarovalništvo in elektronsko trženje zavarovalnih storitev. V zadnjem času je opaziti porast bančnega zavarovalništva (prevladujejo življenjska zavarovanja) in trženja zavarovalnih storitev preko interneta.

4.1 Značilnosti zavarovalnih storitev (nesnovnost, spremenljivost in neobstojnost)

Za trženje izdelkov je značilno, da jih lahko zaznavamo z svojimi čutili. Za storitve pa takšen način ni možen oz. ni mogoč. Zato je za tržnike bistveno težje prodajati storitev kot izdelke. V nadaljevanju so opisane tri bistvene značilnosti storitve: neotipljivost, spremenljivost in neločljivost storitev (Kaluža, 2003, str. 7-9).

Značilnosti zavarovalnih storitev je neotipljivost storitve, kar pomeni, da jih ne moremo občutiti z čutili (okusiti, videti, otipati ali slišati). Zavarovalnice dajejo zavarovancem obljubo, da bo zavarovalnica poskrbela v primeru nesreč in ostalih nezgod tako, da bo povrnila škodo kot je navedeno v zavarovalni polici. Zaradi neotipljivosti storitve se odločajo stranke zavarovanja na podlagi mnenj ostalih ljudi (prijateljev), predstav, predhodne izkušnje, itd. (Kaluža, 2003, str. 7-9).

Naslednja značilnost zavarovalnih storitev je spremenljivost. Pomeni, da se zavarovalne storitve spreminjajo glede na mesto izvajanja, kdo jih izvaja in sprejemanje pomembnih odločitev. To so značilnosti nezgod in nesreč za katere so usposobljeni zavarovalni agentje, da potekajo storitve gladko in pri tem zadovoljijo obljube svojih strank (Kaluža, 2003, str. 8).

Tretja značilnost je neločljivost storitve. Pomeni, da se sklenitev zavarovanja vpliva na izplačilo v primeru nezgod oz. nesreč. Zavarovalni zastopnik, ki ponuja ali posreduje storitve je del samega postopka storitev med njim in stranko, ki vplivata na rezultat. Zato je pomembno, da je zavarovalni zastopnik urejen, usposobljen, izobražen za delo, saj vpliva na število sklenitev zavarovanj. Same zavarovalnice morajo poskrbeti za ustrezen delovni čas (ugaja strankam) zadostno število usposobljenih zaposlenih, število poslovalnic itd. (Janežič, 2014, str. 12).

4.2 Ponudba paketnih zavarovanj

Vse zavarovalnice imajo v svoji ponudbi paketna zavarovanja. Vsaka zavarovalnica oblikuje paket zavarovanj v okviru svojih ponudb zavarovanj, zato imamo danes na trgu zelo različne ponudbe. V večini imajo zavarovalnice v svoji ponudbi paketno zavarovanje hiše, paketno zavarovanje stanovanja, paketno zavarovanje stanovanjske opreme, paketno zavarovanje doma, avtomobilsko zavarovanje v paketu. Znotraj ponudbe lahko izbiramo med različnimi paketi, ki se med seboj razlikujejo po številu zavarovanih nevarnosti in višino kritij. Običajno imamo pri zavarovalnici najmanj tri pakete. Osnovni je najcenejši in zajema osnovno kritje, drugi paket krije nevarnosti, ki nas najbolj ogrožajo in tretji paket krije najširšo paleto nevarnosti. Po dogovoru lahko v paket vključimo tudi druga zavarovanja (potres, zavarovanje indirektnega udara strele itd.).

Zavarovanec lahko izbere za sklenitev zavarovanja v paketih, kar zavarovancu nudi prednosti in številne ugodnosti. Izbirajo lahko med različnimi paketi ali se odločajo za sklenitev posamičnih zavarovanj. Paketi so skrbno izbrani, običajno zajemajo v skupini tiste rizike, ki jih zavarovanci običajno zavarujejo.

Prednosti paketnih zavarovanj so naslednje (Zavarovalnica Triglav, 2016a):

- zagotovimo si lahko popolno varnost za nas, naše bližnje in premoženja,
- cena je običajno ugodnejša kot pri sklenitvi posamičnih zavarovanj,
- manj je možnosti za napačne odločitve zavarovanj in s tem zmanjšanje rizika, saj zavarujemo celovito premoženje v paketu,
- zavarovalna polica je bolj pregledna, vse imamo na enem mestu in

- določeni paketi vsebujejo tudi nezgodno zavarovanje družinskih članov do določenega zneska, nudijo asistenčno pomoč, ki nam pride še kako prav v tujini.

Zavarovalnice s ponudbo paketnih zavarovanj sklenejo več vrst zavarovanj in s tem ustvarijo tudi večje prihodke. Zavarovanje je zajeto v eni polici, zato ima zavarovalnica nad policami večji pregled. V primerih, ko ima zavarovanec pri isti zavarovalnici sklenjenih več različnih paketov (paket dom, avtomobilsko zavarovanje v paketu), zavarovalnica odobri dodatni popust. Cilj vsake zavarovalnice je, da obdrži čim več svojih strank in pridobi nove stranke. Z ugodnimi paketi zavarovanj in številnimi dodatnimi popusti so lahko pri tem uspešnejše.

Kot bodoči zavarovanci pa moramo pred sklenitvijo zavarovanja vedeti, kaj potrebujemo zavarovati in česar ne. Paketi zavarovanj so res lahko cenejši, vendar vseeno je potrebno preveriti vsebino paketa in se odločiti ali je za nas ustrezen glede na tveganja in naše finančne zmožnosti. V paketu so lahko vključena tudi nekatera zavarovanja, ki jih potrošnik nikoli ne bo potreboval ali obratno. Prebrati moramo tudi splošne pogoje, ki so priloženi k zavarovalni polici, da bomo dobro seznanjeni s splošnimi določbami, posameznimi zavarovalnimi kritji, dolžnostmi itd. Pomembno je, da vemo, v katerih primerih nimamo zavarovanja (npr. potres – imeti moramo dodatno zavarovano). Nekatere zavarovalnice pri sklenitvi zavarovanja avtomobila ponujajo dodatne popuste kot je npr. popust za manj prevoženih kilometrov, za vožnjo brez nesreč, ohranjenost vozila. Za te podrobnosti je dobro, da vemo sami, ker nas na to zastopnik vedno ne opozori. Prek spletnih strani zavarovalnic si sami lahko naredimo izračun zavarovanja in tako dobimo primerjavo razlike med zavarovalnicami. Kasneje lahko od zavarovalnice ali zavarovalniškega agenta dobimo dodatne izračune in splošne pogoje. V kolikor nam katera od zavarovalnic ne želi posredovati splošnih pogojev, s takšno zavarovalnico ne sklepamo zavarovanj.

4.2.1 Popusti na paketno zavarovanje zavarovalnice

Vsaka zavarovalnica nudi popuste za sklenitev posameznega paketa in dodatne popuste, ki veljajo samo za posameznega zavarovanca. V nadaljevanju bom predstavila paketno ponudbo za avtomobilsko zavarovanje Zavarovalnice Triglav.

Triglav avtomobilski paketi - vsak posamezen paket vsebuje do največ 17% popusta na sklenitev zavarovanja posameznega paketa.

Pri Zavarovalnici Triglav lahko izberemo naslednje pakete (Zavarovalnica Triglav, 2016a):

- Mali paket,
- Veliki paket,
- Veliki plus paket in
- Comfort plus.

Mali paket (osnovni paket) vsebuje avtomobilsko zavarovanje (v nadaljevanju AO) in AO plus zavarovanje. Pri sklenitvi tega paketa zavarovanec dobi 5% popusta. Pri sklenitvi Velikega paketa si zavarovanec pridobi 10 % popusta. Ta paket dodatno vsebuje K (kraj) in B (požarno nevarnost in naravne nesreče). Paketa Veliki plus in Confort plus vsebujeta poleg AO in AO plus še druge kasko kombinacije in si sklenitvijo katerikoli paketa pridobimo 17 % popusta (Zavarovalnica Triglav, 2016a).

Preostali dodatni popusti pri sklepanju zavarovanj (Zavarovalnica Triglav, 2016b):

- popust na mlado družino, ki se upoštevajo pri sklenitvi izbranega paketa. V mlado družino so všteti: zavarovanec in njegovi otroci. Popusti veljajo, če vsaj en otrok še ni dopolnil 7 let ali 9 let v času sklepanja ali obnove zavarovalne pogodbe. Pri vsaki zavarovalnici je vedno navedena starost otroka, da lahko prejme popust zavarovanec za mlado družino. Pri zavarovalnici Triglav si v tem primeru zavarovanec pridobi 10% na paketno zavarovanje.
- popust na prevožene kilometre, ki si ga zavarovanec pridobi, če je v preteklem letu s svojim osebnim vozilom prevozil manj kot 10.000 km.
- premijski nižji razred, ki si ga zavarovanec pridobi, če v preteklem letu škoda ni bila prijavljena. Za vsako leto brez škodnega ravnanja si pridobi zavarovanec en premijski razred nižji, ki ga uveljavi pri zavarovalnici kot bonus za popust pri sklepanju zavarovanja. Vsako leto brez škodnega ravnanja se upošteva, tako si zavarovanec v takem primeru pridobi visok popust na zavarovanje (npr. v štirih letih do 55%). V primeru, da ima prometno nesrečo, v kateri je kriv, izgubi tri premijske razrede.
- stalni popusti, kjer zavarovalnica ob obnovitvi sklenitve zavarovanja nagradi zveste stranke z popusti. Popusti so odvisni od zvestobe zavarovalnice. Zavarovalnice nagrajujejo zvestobo od 1% do 5% popusta.
- popusti na starost voznika, ki si pridobijo višino popusta glede na starost. Vozniki, ki so mlajši (od 18 – 30 let) in starejši vozniki (več kot 68 let) si pridobijo najmanj popusta glede na starost voznika. To so ugotovili na podlagi statistike, da so taki vozniki manj zanesljivi na cestah in povzročajo več nesreč v primerjavi z drugimi vozniki. Po navadi zavarovalnice takim voznikom odobrijo 5% dodatnega popusta, ostalim voznikom pa okoli 15 % procentov.
- popust na takojšnje plačilo, ki si ga zavarovanec pridobi ob zaključku plačila. Običajno zavarovalnice dajejo v tem primeru tudi do 6% popusta.
- popuste za uporabo določenih aplikacij (Drajv), protipožarne naprave itd.
- ostali popusti.

5 TRŽNE POTI ZAVAROVALNIC

Hiter tehnološki napredek in sprememba načina razmišljanja ljudi nista edina dejavnika, ki vplivata na razvoj tržnih poti zavarovalnic, ki prinaša korenite spremembe na področju zavarovalništva. Tudi vse večja konkurenca na področju zavarovalništva, globalizacija trga in nujnosti upoštevanja smernic Evropske unije so dejavniki, zaradi katerih zavarovalnice iščejo vedno in vedno nove rešitve za zmanjšanje stroškov poslovanja, za svoj obstoj na trgu in ustvarjanje dobička. Zavarovalnice se veliko več ukvarjajo z obvladovanjem tveganj, ki je danes veliko večje kot je bilo v preteklosti. V prihodnosti je pričakovati da bodo tveganja v zavarovalništvu še večja zaradi hitrega tehnološkega razvoja, daljše življenjske dobe prebivalstva, pojava številnih bolezni, hitrih klimatskih sprememb itd.

Najpomembnejša naloga zavarovalnic je nenehno iskanje uporabnih tržnih poti, ki bodo sprejemljive glede stroškov in jih bodo bodoči kupci zavarovalnih storitev sprejeli ter obvladovali tveganje. Da je posamezni zavarovalniški produkt lahko uspešen na trgu, je naloga zavarovalnice, da izbere ustrezen način trženja (optimalni stroški), poskrbi za ustrezno strokovno izobraževanje vseh tržnikov (ustrezna navodila, poudarek na prednostih produkta, motivacija itd.). Zavarovalništvo je specifično področje. Sklepanje zavarovalnih storitev postaja čedalje bolj pravno zapleteno in zahtevnejše za stranke. Pri tem je pomembno, da se stranke za pomoč povežejo direktno s strokovnimi delavci ali z njimi navežemo osebni stik.

Zavarovalnice se vsak dan srečujejo pred izzivom, kako maksimalno izkoristiti stroškovno učinkovitost visoke tehnologije in hkrati obdržati stik z že obstoječimi strankami s pomočjo tradicionalnih poti. Na izbiro tržne poti vpliva več dejavnikov: sami uporabniki zavarovalnih storitev, značilnosti tržne poti, dobro ime zavarovalnice, predvsem pa je pomemben nakupni motiv. Porabniki se med seboj razlikujejo tudi po starosti, mlajši se poslužujejo veliko bolj novjših tržnih poti. Zelo zaposlenim, porabnikom v srednjih letih bodo dostopnejše hitre in enostavne tržne poti.

Zavarovalniške tržne poti so naslednje (Lovelock & Wright, 1999, str. 199):

- **Neposredne tržne poti** (lastna prodajna služba zavarovalnice)
 - porabnik pride k ponudniku storitve,
 - porabnika obišče predstavnik ponudnika storitve in
 - oblike neposrednega trženja (fizični kanali: dostavna služba, pošta; elektronsko trženje: fax, telefon, e-mail, spletne strani).
- **Posredne tržne poti**
 - porabnik pride k posredniku ali podružnico in
 - predstavnik posrednika obišče porabnika.

5.1 Neposredno trženje

Najnovejša marketinška poteza je neposredno trženje, saj omogoča komuniciranje s točno določenim bodočim zavarovancem preko pošte, telefona, interneta itd. Na takšen način lahko pridobivajo nove stranke. Stranka se odzove na ponudbo in sama izbere kako bo sklenila zavarovanje (stranko doma obišče zavarovalni zastopnik, stranka obišče poslovalnico ali samostojno sklene zavarovanje preko interneta) (Ojsteršek, 2005, str. 148).

5.1.1 Trženje preko pošte

Uporablja se za vrste zavarovanj, ki so enostavna in množična ter so na trgu že dolgo prisotna. Primer takega načina trženja so šolska nezgodna zavarovanja, kjer se stranke odločajo le na podlagi cen in dodatnih zavarovanj, saj so osnovna kritja poznana (Ojsteršek, 2005, str. 149).

Pogosto zavarovalnice pošiljajo že delno izpolnjene zavarovalne police svojim zavarovancem, ki so pri njih sklenili zavarovanje v preteklem šolskem letu. Starši zavarovalno polico pregledajo, se odločijo za višino zavarovanja, izpolnijo manjkajoče podatke in pošljejo. Zavarovalno premijo plačajo preko položnice. Takšna oblika komunikacije je enosmerna.

5.1.2 Trženje po telefonu

Takšna oblika trženja uporablja dvosmerno komunikacijo in ima že dolgo velik uspeh, ki se jo še danes množično uporablja. Uporablja se za trženje življenjskih, pokojninskih zavarovanj, kjer je statistično gledano majhna možnost za sklenitev zavarovanja. Zavarovalnice se ga poslužujejo predvsem zaradi nizkih stroškov, takojšnjih povratnih informacij od prejemnikov klica (Majcen, 2012, str. 6).

Trženje po telefonu poteka tako, da zavarovalni zastopnik prekliče veliko število zavarovancev, s katerimi se preko telefona dogovori za obisk na domu in svetovanje (Majcen, 2012, str. 8).

Pri tem je prednost v tem, da se z obiskom zavarovalnega zastopnika strinjajo samo zainteresirane, resne stranke. Stroški so pri tem načinu veliko nižji, kot pa bi bilo trženje pri osebni prodaji. Ena izmed pomembnih prednosti pred osebno prodajo je tudi v tem, da zavarovalni svetovalec ne vstopa v stanovanja ljudi, ne da bi se prej napovedal. Danes se ljudje precej bolj bojijo (posebej starejši), da v njihovo stanovanje spustijo neznanca. To pa zaradi nezaupanja v prodajalce, saj se je v velikih primerov izkazalo za lažne prodajalce, ki so ljudi nato oropali, ogoljufali itd. (Vidmar, 2004, str. 38).

5.1.3 Elektronsko trženje

Internet je uspešno in učinkovito orodje za prodajo in promocijo izdelkov in storitev. Omogoča lažji in večji pretok informacij. Postaja vse bolj zanimivo, uporabno in pomembno sredstvo. Danes je uporabniku dostopen in enostaven vse povsod (Firm, 2003, str. 8).

Elektronskega trženja preko interneta se danes poslužujejo vse zavarovalniške hiše. Na internetu imajo zavarovalnice narejeno svojo spletno stran, ki posameznemu uporabniku omogoča natančne, hitrejše in učinkovitejše informacije o vrstah zavarovanj in storitvah. Stroški takega oglaševanja pa so nizki.

Na internetnih straneh zavarovalnic lahko stranke sklenejo same posamezna zavarovanja. Taka oblike zavarovanj so enostavnejše in lažje. Pri večini ostalih zavarovanj pa je potrebno za ureditev zavarovanja poklicati zastopnika ali obiskati poslovalnico zavarovalnice. Informacije in kontakti o zastopnikih so navedeni na spletnih straneh zavarovalnic. Preko interneta je v zadnjem času možno zaslediti, da nove uporabnike privabijo do sklenitve zavarovanj z nagradnimi igrami in ostalimi reklamami ter oglasi. Zasledimo jih na novejših in najbolj priljubljenih družbenih omrežjih, predvsem na Facebook in LinkedIn. Značilnost teh omrežij je, da vse informacije hitro potujejo med člani uporabnikov (Ojsteršek, 2005, str. 149).

Elektronsko poslovanje preko interneta bo v prihodnosti bilo še bolj intenzivno. Danes se tempo življenja hitro spreminja in posledično vpliva na pomanjkanje časa. Prednosti interneta bo zaradi tega omogočil, da sklenitev zavarovanj naredimo od doma oz. kjerkoli ter izvedemo preko internetnih povezav plačilo zavarovalne premije. Zavarovalne družbe bodo v prihodnosti usmerile svojo strokovnost in ambicioznost v to smer razvoja (Firm, 2003, str. 26).

Pomembno pa je tudi to, da se stranke na ta način izobražujejo in imajo vse več znanja o zavarovalništvu. Večina strank spozna na ta način vse osnovne informacije o zavarovalnem produktu in od zavarovalnih zastopnikov zahteva veliko več informacij. To zahteva od zavarovalnih zastopnikov vedno več izobraževanja. Zavarovalni zastopnik mora o zavarovanju vedeti veliko več kot stranka.

5.1.4 Promocije

Promocije so iz vidika zavarovanja zelo pomembna, saj povečujejo prodajo neposredno in posredno. Svoje cilje sklenitve zavarovanj dosegajo z oglaševanje ponudb, odnosi z javnostmi, promocijske akcije itd. Zavarovalnice imajo veliko priložnosti za promocije na raznih sejnih, trgovskih centrih, prodajalnah avtomobilov itd. Pogosto je zavarovalnica sponzor določene prireditve (Ojsteršek, 2005, str. 150).

5.2 Posredno trženje

Posredno trženje zajema velik del osebne prodaje, ki vsebuje neposredni stik med pooblaščenecem zavarovalnice in uporabnikom zavarovalnih storitev. Še vedno je takšen način najkvalitetnejši za prodajo storitev. Pri osebnem stiku lahko zavarovanje opravlja zavarovalniški zastopnik, zastopniška družba in banke ter ostali.

Razlogi za kvalitetno posredno trženje so v tem, da pooblaščenec zavarovalnice (zavarovalne zastopniške družbe ali posredniške družba) najprej v osebnem stiku z stranko kvalitetno svetuje na podlagi njenih potreb in želja. Potem pogodbo produktov pripravi s prilagoditvijo (z možnostmi) vsaki posamezni stranki posebej (pogodba produktov po potrebah stranke). Z navedbo vseh potreb stranke pridobi zavarovalni zastopnik celotno sliko o stranki in njenih potrebah. To je pomemben podatek tudi za dolgoročno sodelovanje s stranko. Stranko spozna po njenih značilnosti o stanju, potrebah in željah, rizičnosti in fleksibilnosti. To pomeni ciljno in lažje usmerjenost trženja storitev in produktov stranki (Ojsteršek, 2005, str. 148).

Zavarovalnice skrbijo, da so njihovi strokovni zastopniki za posredno trženje nenehno izobražujejo s strokovnim znanjem na vseh področjih zavarovanja. Še posebej pa je pomembno in zahtevno svetovanje pri naložbenih zavarovanjih. Na takšnih področjih zavarovanj morajo biti svetovalci še bolj visoko usposobljeni in dodatno izobraženi.

Zavarovalniške družbe opravljajo zastopanje storitev zavarovalnic v obliki podjetnika kot posameznika ali gospodarske družbe. Njihova glavna naloga je zastopanje zavarovalniških interesov.

5.2.1 Bančno zavarovalništvo

V zadnjem času je v porastu bančno zavarovalništvo. Banke svojim komitentom poleg svojih storitev ponujajo tudi posredovanje zavarovanj, v dogovoru z zavarovalnico. Z izvajanjem zavarovalniških storitev banke povečujejo prihodke na račun prejetih provizij, pridobivajo nove stranke, dolgoročno sodelovanje z zavarovalnico pa prinaša obojestranske koristi. Banke imajo široko poslovno mrežo, s katero imajo veliko stroškov vzdrževanja. Z opravljanja zavarovalniških poslov lahko banke izkoristijo poslovno mrežo in z ustvarjenimi prihodki pokrivajo stroške poslovne mreže, zavarovalnicam ni potrebno vlagati v širitev lastne mreže in imajo tudi zavarovalnice nižje stroške. V prihodnosti bodo banke in zavarovalnice razvile skupne produkte, ki bodo imeli bančno in zavarovalniško komponento. Trenutno predstavljajo življenjska zavarovanja največji delež vseh sklenjenih zavarovanj v bankah, ki se sklepajo največ za zavarovanje kreditov. Poleg boljšega izkoriščanja lastne mreže imajo banke z opravljanjem zavarovalniških poslov možnost, da pridejo do trga kapitala, v nasprotnem primeru bi se ta sredstva nalagala v življenjskih zavarovalnicah. Banke bi bile primorane likvidnostna sredstva najemati po visoki obrestni meri. Življenjska

zavarovanja so zanimiva tudi iz davčnega vidika (po desetih letih so neobdavčena) in se stranke raje odločajo za to vrsto naložbe kot za sklenitev depozita v bankah. Dokazano je, da je bančno zavarovalništvo zaradi številnih prednosti in lastne prodajne mreže stroškovno najučinkovitejši način prodaje življenjskih zavarovanj. Tako postajajo banke pomemben partner zavarovalnicam (Mrkulić, 2014, str. 3-6).

5.2.2 Posredniške družbe

Poleg bank veliko posrednega trženja opravljajo posredniške družbe. Posredniške družbe so zavarovalni posredniki, ki opravljajo zavarovalniška posredovanja. So bolj izobraženi in odlično poznajo razmere na trgu. Odgovornost za dejanja prevzemajo sami. Njihova naloga je svetovanje strankam pri izbiri najugodnejšega ponudnika zavarovalnih storitev. Značilnost posredniške gospodarske družbe je, da delajo v interesu svojih strank (zavarovancev), med tem ko zavarovalniške družbe delajo v interesu zavarovalnic. Zavarovalni posredniki imajo v svoji ponudbi zavarovanj več zavarovalnic, zavarovalni zastopnik pa dela samo za eno zavarovalnico. Tako zavarovalni posrednik ponudi strankam najugodnejšo ponudbo za določeno vrsto zavarovanj med vsemi zavarovalnicami.

6 PRIMERI TRŽENJA ZAVAROVANJ S SODOBNIMI IN MODERNIMI NAPRAVAMI ALI APLIKACIJAMI

Zavarovalnice se danes poslužujejo sodobnih tehnologij pri trženju produktov. Pomembna sta internet in mobilni telefon. Na spletnih straneh zavarovalnic je predstavljena celotna ponudba zavarovanj. Za nekatera zavarovanja je možnost izračuna zavarovalne premije in zavarovanja preko spleta (npr. avtomobilsko zavarovanja). Uporabniki lahko primerjajo ponudbe več zavarovalnic med seboj in izberejo najprimernejšo ponudbo, ki mu bo ustrezala glede zavarovanja in cene.

Zavarovalnice so razvile moderne aplikacije za mobilne telefone in tablične računalnike. Mobilni telefon in brezžični internet uporablja večina prebivalcev. Tehnologija je posledica hitrega tehnološkega razvoja zadnjih nekaj let. Aplikacije so za uporabo brezplačne in nudijo uporabnikom enostavnejšo, učinkovitejšo ter krajšo pot zavarovanja pred možnimi tveganji. Zavedamo se, da si danes ne moremo predstavljati, da ne bi zavarovali sebe, bližnjih ali premoženja. Nekatere aplikacije služijo informiranju strank glede poslovalnic zavarovalnic, strankam omogočajo podrobnejši vpogled v zavarovalno polico avtomobilskega zavarovanja, nudijo pomoč uporabnikom v primeru škode ali prometne nesreče, aktualnih popustov itd.

Zavarovalnica Triglav d.d. je prva v Sloveniji, ki ima brezplačno mobilno aplikacijo *Drajv*. Naložijo jo lahko vsi uporabniki, ki imajo pametni telefon z operacijskim sistemom Android ali iOS in vgrajenim Globalnim sistemom pozicioniranja (angl. *Global Positioning System*,

v nadaljevanju GPS). Z uporabo aplikacije Drajv lahko sklenemo avtomobilsko zavarovanje tudi do 25 % cenejše, aplikacija beleži vse podatke o vožnji stranke, varnost vožnje pa se ocenjuje s točkami. Poleg te aplikacije imajo še mobilno aplikacijo Triglav Vreme. Tako velik prihranek pri sklenitvi zavarovanj in enostavna uporaba prepriča veliko strank v sklenitev zavarovanja preko spleta. To je predvsem pri mlajših strankah.

Poleg navedenih aplikacij se ponekod v svetu že uporablja pametna ura za avtomobile. V Sloveniji je še ne poznamo, vendar lahko že kmalu pričakujemo njeno uporabo pri nas zaradi hitrega razvoja. Z razvojem pametne ure za avtomobile in ostale sodobne tehnologije bodo po cestah vozili novi pametni samovozeči avtomobili.

Verjetno bo največje spremembe v zavarovalništvo prinesel Internet stvari (angl. *Internet of Things*, v nadaljevanju IoT). Predmeti, pa tudi ljudje in živali bodo opremljeni s čipi.

6.1 Mobilna aplikacija Triglav Vreme

Zavarovanci oz. uporabniki naložijo mobilno aplikacijo brezplačno na svoje pametne mobilne telefone (iOS in Android). Podatki se povežejo s strežnikom, ki jih ima v lasti Agencija Republika Slovenije za okolje (v nadaljevanju ARSO). Aplikacija Triglav Vreme opozarja uporabnika na nevarnosti vremenskih pojavov, ki ogrožajo njegovo imetje, varnost ali celo življenje. Opozorila uporabnika opozarjajo po sms obveščanju, da naj pravočasno ukrepajo in poskrbijo za zaščito sebe in bližnjih ter premoženja. Med drugimi se v aplikaciji vidi tudi napovedi za prihodnje dni, radarsko sliko, pregled dejanskega stanja v živo (40 kamer), itd. Opozorila so izdana za izbrano regijo, kjer uporabnike opozarja na nevarnost toče, nevarnost poplav in plazov. Aplikacija je primerna za uporabo za vsak dan, pri načrtovanju smučanja, še posebej poleti (nevarnost toče in neviht) (Zavarovalnica Triglav d.d., 2016c).

Aplikacija se bo razvijala in izpopolnjevala tudi v prihodnosti. Trenutno je narejena samo za Slovenijo, v bližnji prihodnosti pa bo delovala tudi izven Slovenije. Zavarovalnica z aplikacijo Triglav Vreme poskrbi, da ima manj škodnih primerov. Zavarovanci sami pravočasno ukrepajo tako, da poskrbijo za svoje premoženje in ga zaščitijo.

Primer: družina ob prejetju sms obvestila iz vidika mobilne aplikacije Triglav Vreme (velika možnost pojave toče v njihovem kraju), poskrbi zase in za svoje premoženje (preložitev potovanja za nekaj časa, parkiranje avtomobila varno pod streho, zaprtje oken in vrat v hiši, umik določenih predmetov v hišo, ki bi ob morebitnem neurju lahko poškodovala hišo, izklop TV, računalnika in električne energije itd. S tem ukrepom poskrbijo za manjšo tveganje pred nastalo škodo in v primeru nastale škode je zaradi ukrepanja le-ta manjša.

Slika 1: Aplikacija Triglav Vreme



Vir: Zavarovalnica Triglav d.d., Aplikacija Triglav Vreme, 2016c.

6.2 Mobilna aplikacija Drajev

Mobilna aplikacija Drajev je namenjena beleženju in upoštevanju varne vožnje avtomobila. Je edina aplikacija v Sloveniji, ki je uporabna za te namene. Izdajatelj aplikacije je Zavarovalnica Triglav.

Aplikacija se namesti brezplačno na pametne mobilne telefone z Androidom, ki preko senzorjev v vozilu spremlja natančnost analize vožnje voznika. Preko senzorjev meri štiri področja: upoštevanje pravilne hitrosti, pospešek, zaznavanje prekomernih sil predvsem v ovinkih in zaviranje med vožnjo. Po koncu vožnje aplikacija opravi analizo prevoženih kilometrov. Najvišja ocena za odlično vožnjo je lahko največ 100 točk. Po prevoženih najmanj 300 kilometrov lahko uporabnik zahteva kodo, ki mu omogoča finančne ugodnosti pri zavarovalnici Triglav (popusti na zavarovalno premijo ali znižanje doplačila za mladega voznika) (Tomič, 2015).

Takšen način trženja ima lahko pozitivne učinke in negativne. Najprej bom opisala pozitivne učinke takega načina trženja, kasneje pa se bom opredelila na negativne lastnosti.

Pozitivni učinki so v tem, da lahko z aplikacijo vplivajo na višjo stopnjo varnosti v slovenskem prometu, še posebej na mlade voznike. Sproti lahko preko aplikacije analiziramo svoje prometne prekrške in se učimo iz morebitnih napak. Motivacija za varno vožnjo je nižja zavarovalna premija, ki nam vsako leto prinese kar nekaj prihranka, seveda če zberemo zadostno število točk. Poleg popusta si prislužimo lahko tudi nagrado. Zavarovalnica Triglav si s takim modernim načinom trženja pridobi dodatne stranke, katere zanima sama uporaba aplikacije, ki posledično vpliva na njihov popust avtomobilskega zavarovanja. Menim, da je to posebej zanimivo predvsem za mlade voznike, ki so večji uporabniki aplikacije. Po drugi strani pa so lahko zelo nevarni vozniki. Posledično se z uporabo navedene aplikacije zmanjšujejo tudi prometne nesreče, ki jih je žal danes še vedno veliko preveč. Za mladostnika je kontroliranje vožnje s strani aplikacije relevantna, zanj veliko bolj verodostojna kot pa opozorila vrstnikov, staršev in drugih.

Slabosti takšnega načina trženja je v tem, da mora stranka izdati zavarovalnici v zameno za številne ugodnosti svoje zasebne podatke o poti med vožnjo. S tem ima zavarovalnica vpogled o strankinih poteh, s katerimi vidi zasebnost stranke in jo lahko podrobno analizira (kam gre pogosto, kakšen voznik je itd. Uporabniki testirane aplikacije so ugotovili, da je aplikacija relevantna bolj za avtoceste kot za lokalne ali ceste v naselju. Poleg tega je ocena boljša na daljši vožnji, saj pri kratki vožnji pride do odstopanja, ki posledično vpliva na končni rezultat. Sama aplikacija bo morala biti še bolj nadgrajena, saj se morajo pri ocenjevanju vožnje voznika upoštevati tudi ostali dejavniki: postavitve telefona v avtomobilu (premiki in smer), stanje na cestah (vdolbine na cestah, strmina itd.) stanje vozila in nenazadnje tudi stanje voznika (alkohol, prepovedane druge substance, uživanje pomirjeval, slabo zdravstveno stanje itd.) Izpostavila bi še, da aplikacija ne upošteva trenutnih vremenskih razmer za prilagoditev hitrosti. Tako npr. kot v naslednjem opisanem primeru. Voznik avtomobila zaradi izrednih razmer (močno deževje ali sneg) zmanjša hitrost in jo prilagodi razmeram na cesti. Mobilna aplikacija Drajev tega nujnega vzroka za zmanjšanje hitrosti ne zazna, zato vozniku avtomatsko zniža oceno vožnje. Na podlagi tega voznik pridobi nižje število točk, s tem višjo premijo zavarovanja, čeprav je vozil pravilno glede na trenutne razmere.

V Sloveniji se zgodi na cestah veliko avtomobilskih nesreč. Zato je aplikacija Drajev zelo zanimiva ideja, ki bi pripomogla k zmanjšanju nesreč na slovenskih cestah. V prihodnosti se mora še bolj izpopolniti. Deluje na preprostem principu, da je vožnja bolj varna v primeru, če so sile pospeševanja in zaviranja manjše. To pa pripomore k manjši verjetnosti prometnih nesreč v prometu.

Slika 2: Aplikacija Drajev



Vir: Zavarovalnica Triglav d.d., Aplikacija Drajev, 2016d.

6.3 Pametna ura za avtomobile

V zadnjih nekaj letih se je razvoj tehnologije zelo spremenil. Poleg računalnika, ki ga danes nadomeščajo pametni telefoni, so se v na trgu pojavile tudi pametne ure. Pametne ure, ki so nadgradnja za voznike avtomobilov, v Sloveniji še niso na voljo, vendar se bo to kmalu z

razvojem spremenilo. V nadaljevanju bo predstavljena pametna ura, ki je namenjena voznikom avtomobilov.

V avtomobilski industriji od vodilnih proizvajalcev avtomobilov so na trgu že prišle pametne ure, ki želijo za svoje voznike poskrbeti k čim boljši varnosti. Poleg osnovnih funkcij, ki jih ponujajo ostale pametne ure (glasba, elektronska sporočila, koledar itd.) omogoča nove funkcije, ki nadzirajo avtomobil in voznika. Na trgu so že prišle različne takšne ure, ki ponujajo podobne funkcije. Pametne ure beležijo hitrost vozila, poraba goriva, celo voznikov srčni utrip, poišče najbližji parkirni prostor, prilagajanje klimatskih naprav, tlak v pnevmatikah itd. Med vožnjo se ura aktivirala kot »sovoznik« in vozniku pomagala do čim krajše, varne in učinkovite poti. Vozniku sporoči informacije in opozarja na prometne nesreče med potjo, zastoje in ostale dogodke. Voznik ima iz oddaljenosti nadzor nad zaklepanjem in odklepanjem vrat svojega avtomobila, vgradnjo GSP za iskanje avtomobila itd. Poleg tega Google trenutno razvija samovozeča vozila, ki bi nas s pritiskom na gumb pripeljal do zelenega cilja. Trenutno preizkušajo dvosedežni prototip vozila, ki je na trgu za prodajo napovedan v letu 2020. V bližji prihodnosti bomo na cestah srečevali čisto nove pametne samovozeče avtomobile (Prebil, 2015).

Novodobni avtomobili imajo vgrajene po celotnem avtomobilu laserske senzorje, ki odkrivajo morebitne nevarnosti in ovire (stene, druga vozila, količki itd.) in se tako lahko izogonej trku. Voznik lahko tako preko parkirnega asistenta, ki deluje s pomočjo ure sporoči avtomobilu, da naj parkira avto v garažni hiši in ga sam tudi zaklene. Med tem pa voznik in ostali potniki skočijo po opravke. To seveda deluje preko dobre GPS povezave v parkirnih hišah.

Pametne ure za avtomobile se bodo še nadgrajevale. V prihodnosti bo lahko tako, da bo zelo mala možnost za nastanek prometnih nesreč na cestah, saj bo imel voznik nad avtomobilom 100% kontrolo. Vprašanje za tako prihodnost glede zavarovalnic bo, če se bodo sploh sklepala avtomobilska zavarovanja oz. kako nizke premije bodo (Prebil, 2015).

Nekatere zavarovalnice v tujini, ki imajo zaradi uporabe pametne ure v avtomobilih nad voznikom in vožnjo boljši nadzor, nudijo voznikom v zameno za dane podatke v pametni uri zelo velike popuste in ugodnosti pri sklepanju avtomobilskega zavarovanja. Zavarovalnica v takem primeru dobi natančno analizo vožnje, navade in oceno rizičnosti voznika. Pridobljeni podatki pri pametni uri so veliko boljši in omogočajo bolj natančen nadzor kot pri aplikaciji Drajev.

Z uporabo pametne ure v avtomobilih ima zavarovalnica lahko 100% kontrolo in pregled nad voznikom. Tako lahko prilagodi ponudbo za sklepanje zavarovanja za vsakega voznika posamezno. Prednosti za zavarovanca so: zaradi previdne vožnje je možno doseči nižjo ceno avtomobilskega zavarovanja, na podlagi ocene vožnje so vozniki opozorjeni o tveganem

vedenju, pri večji porabi goriva lahko zavarovalnica priporoča nakup novih pnevmatik. Zavarovalnica razpolaga na ta način s podatki po kakšnih cestah vozimo večinoma, kakšne so razmere na cestah, ali ima vozilo morda poškodovane meglenske, poškodovani amortizerji povedo, da vozimo po slabih cestah. Vse to zvišuje ali znižuje tveganje, kar določa ceno avtomobilskega zavarovanja. Prednosti pa so lahko tudi za določene pristojne službe, ki jih zavarovalnica obvesti z namenom, da bi zmanjšala tveganje za povzročitev nesreč (podatki o nevarnih odsekih, slabše prevoznih cestah, potreba po povečanju opozoril glede zastojev na cesti, megli, možnosti zdrsa, padavinah ali potreba po večjem nadzoru na cestah).

6.4 Večpredstavnostna očala Google Glass

Večpredstavnostna očala so odličen pripomoček za izboljšanje prometne varnosti. Trenutno so ga razvili za električni avtomobil Tesla Model S. S pomočjo namenske aplikacije Glass Tesla očala poskrbijo, da voznik ne zaspi med vožnjo zaradi preutrujenosti in ga po potrebi takoj prebuditi. Poleg tega vozniku sproti prikazuje pomembne informacije, ki jih potrebuje med vožnjo (pot, zastoji, itd.) (Pavšič, 2013).

6.5 Internet stvari – opremljenost s čipi

Hiter razvoj tehnologije prinaša velike spremembe tudi v zavarovalništvu. IoT bosta naredila v zavarovalništvu revolucionarne spremembe, saj odpirata nove možnosti. Za IoT ni jasne definicije, obstaja veliko različnih interpretacij. IoT bo odigral pomembno vlogo, ko bodo predmeti (verjetno dolgoročno tudi živali in ljudje) opremljeni s čipi. Uporaba čipa omogoča identifikacijo in preko brezžične povezave prenos določenih podatkov (Bajde, 2015).

Uporaba IoT bo na zavarovalništvo vplivala na treh področjih (Bajde, 2015):

- preventiva (omogočeno bo merjenje tveganj, kar bo vse bolj zanimalo potrošnike in podjetja),
- individualizacija storitev (omogočeno bo zbiranje podatkov o vedenju na nivoju potrošnika, kar bo omogočalo zavarovalnici analizo tveganj za vsakega posameznika) in
- vstop novih ponudnikov na zavarovalniški trg.

Možnosti uporabe IoT tehnologije so velike. Uporabljajo jih že v avtomobilskem zavarovanju. Lahko je naprava vključena v avtu v armaturno ploščo ali pa uporabljamo mobilno aplikacijo, ki beleži podatke na osnovi senzorjev, spremlja stanje vozila in navado voznika. Na osnovi natančne analize tveganj se lahko pripravi individualizirano zavarovanje. Nekatere zavarovalnice so v svojo ponudbo že vključile ceno zavarovanj glede na prevožene kilometre (angl. *Pay as you drive*) in cene glede na navade in stil vožnje voznika (angl. *Pay how you drive*) (Bajde, 2015).

Zavarovalnice bodo s pomočjo novih tehnologij svojega potrošnika zelo natančno spoznale (njegove navade, potrebe, podatke o premoženju, zdravju). Na osnovi vseh teh podatkov bodo prilagodile zavarovalno premijo. V zvezi s tem bodo nastala tudi nova tveganja, nekatera izmed njih bo potrošnik želel zavarovati. Obstaja vrsta zavarovanj, ki so bila zavarovalnicam nedosegljiva do sedaj zaradi visokih stroškov. Z novo tehnologijo bo zavarovalnica imela veliko več podatkov in bo na trg ponudila tudi to vrsto zavarovanj.

6.6 Aplikacija Nest

Aplikacija Nest za mobilne telefone se je razvila iz IoT tehnologije. Uporabniki morajo v domu vgraditi detektorje dima, s katerimi je povezana aplikacija Nest. V primeru požara bo naprava uporabnika takoj opozorila, dobil bo tudi informacijo kje se je požar začel. Poleg tega obstajajo tudi druge možnosti (daljinsko vklopjanje gretja doma, v primeru sprožitve alarma lahko opazujemo preko aplikacije kaj se v stanovanju dogaja. V prihodnosti se bo tehnologija verjetno razvila tudi v tej smeri, da bomo opozorjeni v primeru dežja in odprtih oken in še druge izboljšave. Tudi aplikacija Nest prinaša zavarovalnicam večji nadzor nad vsemi tveganji pri teh vrstah zavarovanj, zavarovance pa opozori na določene nevarnosti. Zavarovanci lahko s pravočasnim ukrepanjem nevarnosti preprečijo ali vsaj zmanjšajo nastalo škodo (Bajde, 2015).

6.7 Opremljenost prostora s protivlomnimi napravami

Zavarovalne družbe nudijo popuste na določene protivlomne in protipožarne sisteme. Protivlomne naprave in protipožarni sistemi so namenjene preprečevanju vlomov in uničenju premoženjske lastnine. Tako je tveganja za nastanek škode pri premoženju manjše. Protivlomne naprave so vgrajene v stanovanja ali v vozila, ki pripomorejo k visoki stopnji varnosti. Protipožarni sistemi zagotavljajo manjšo premoženjsko škodo v primeru izbruha požara. Sistemi zagotavljajo, da se v primeru izbruha požara samodejno vključijo in pogasijo požar, kar pomeni manjšo škodo. Protipožarne sisteme imajo v nakupovalnih centrih, tovarnah, bolnicah, šolah itd.

Slika 3: Samodejna gasilna ampula



Vir: Podjetje Bonpet d.o.o., zaščita pred požari, 2016.

7 OBVLADOVANJA TVEGANJ V ZAVAROVALNIŠTVU

Najpomembnejša naloga zavarovalnic je danes in bo tudi v bodoče obvladovanje tveganj. Tveganje v zavarovalništvu je negotovost. Nanaša se na nastanek nekega škodnega dogodka (bodočega, negotovega, časovno nedoločljivega, od zavarovanca neodvisni dogodek) in višino nastale škode. Najbolje za zavarovalnico je, da tveganje čim hitreje prepozna, ga pravilno oceni in se na spremembo prične takoj prilagajati.

Zavarovalnica se srečuje s številnimi tveganji. K zavarovalnim tveganjem kot je potres, poplave, toče, viharji, neurja, pozebe se bodo pridružila še druga tveganja. Hiter tehnološki razvoj (npr. nove oblike mobilnosti), podnebne in okoliške spremembe, gospodarski razvoj ter politično dogajanje bo vplivalo na spremembo tveganj v zavarovalništvu v prihodnosti. Pričakujemo lahko, da bo zaradi vremenskih sprememb in povečane porabe elektrike večji nepredviden izpad električne energije, število obolelih zaradi uporabe nevarnih kemikalij bo naraslo, razvoj nanotehnologije bo prinesel številne spremembe na vseh ravneh. Na žalost pa tudi številne posledice, ki jih danes še ne moremo predvideti. Že danes čutimo posledice delovanja elektromagnetnih polj. Zavedamo pa se, da se posledice delovanje teh sevanj občutijo dolgoročno. Zato ne moremo vedeti, s kakšnimi težavami se bomo srečevali čez deset in več let. Taka neznanka ostaja tudi zavarovalnicam. Kakšna tveganja jih čakajo za že sklenjena dolgoročna zavarovanja (življenjska zavarovanja) in kakšno ponudbo dati jutri na trg (Nekrep, 2014, str. 27).

Omenila sem izpad električne energije, ki bi jih lahko povzročile vremenske ujme ali teroristični napadi. Izpad električne energije bi lahko trajal tudi nekaj dni, težave pa bi nastale v infrastrukturi, gospodarstvu (proizvodni procesi, trgovinska dejavnost). Posledično bi nastala velika škoda na premoženju, nastala bi škoda zaradi obratovalnega zastoja. Do sedaj večjih izpadov električnega toka ni bilo, zato tudi zavarovalnice niso izplačevale škode v velikih zneskih iz tega naslova. Poleg izpada električne energije je vprašanje, kakšne bodo posledice zaradi delovanja elektromagnetnih polj, kako bo to vplivalo na zdravje ljudi (uporaba mobilnih telefonov, elektrovodov, oddajnikov, brezžične povezave). Neposreden vpliv elektromagnetnih polj na zdravje ljudi ni dokazan, nasprotno pa bi le-to povzročilo veliko povečanje odškodninskih zahtevkov iz naslova proizvajalčeve odgovornosti in zvišanje zavarovalne premije.

Zavarovalnica ima številne možnosti za zmanjšanje tveganj. Najprej je pomembno, da se prične prilagajati. Pri zavarovanjih, ki so sklenjena dolgoročno (življenjska zavarovanja, zavarovanja odgovornosti) bodo morale biti zavarovalnice še toliko bolj pazljive. Ne bodo zadostovale le pretekle izkušnje, pridobljeno znanje uporabljeno v praksi. Potrebno bo še veliko več, da bodo tveganja znižale. Pripravljene bodo morale biti na jutrišnje izzive, znati bodo morale izkoristiti vse priložnosti na trgu, biti agilno organizirane (hitro in lahko

prilagajanje spremembam) in biti pozorne na vsa dogajanja. Verjetno bo sledilo tesnejše povezovanje v zavarovalništvu in tudi bančništvu, da bi uspeli znižati tveganja.

7.1 Tveganja s sodobnimi tehnologijami v prihodnosti

Nova tehnologija bo prinesla veliko prednosti za človeštvo, istočasno pa tudi številne nevarnosti povzročitve nesreč, vprašanje kako bo vplivala na zdravje ljudi, srečevali se bomo z novimi možnostmi zlorab, z vse večjim nadzorom se bo zmanjšala zasebna varnost, nastala bo večja potreba po zavarovanju odgovornosti in številna druga danes nam ne znana tveganja. Vse to bo v zavarovalništvu prineslo korenite spremembe in potrebo po hitrem prilagajanju.

7.2 Mobilna tehnologija

Danes uporablja mobilne telefone vsak človek, še posebej je v porasti po svetu pametnih telefonov. Mobilni telefoni so manj varni v primerjavi z računalniki. To pomeni, da so uporabniki nenehno izpostavljeni javnosti, kar se v svetu nenehno povečuje. Tudi način plačevanja se bo v prihodnosti drastično spremenilo, saj bomo plačevali stvari kar preko mobilnih telefonov (m-denarnica), kar pomeni še večja tveganja in nadzor uporabnikov. Posledično bo napredek v plačevanju preko telefonov vplivalo tudi na zavarovalništvo. Tako bo v prihodnosti v svetu porast odškodninskih zahtevkov za ne zasebnosti in varnost ter sledenju podatkov (Nekrep, 2014, str. 7).

7.2.1 Nove oblike transporta

Ljudje smo čedalje bolj osveščeni in ozaveščeni glede okolja. Da smo čim bolj okolju prijazni smo začeli sortirati odpadke, izdelovati električne avtomobile itd. V krajši prihodnosti bomo vozniki imeli le hibridna vozila s pogonom na alternativne energetske vire (solarne in vodikove celice, energetske vire, inteligentna vozila v izogiba trkom itd.). Napredek v tehnologiji in informacijskih sistemov bodo v vozilih omogočala vključitev posameznih sistemov na prepoznavanja govora in sistem na umetno inteligenco. Pojavili se bodo pametni avtomobili. V kasnejši prihodnosti bodo z napredovanjem tehnologije omogočena uporaba brezpilotnega letala in samovoznega vozila. Vse to bo pripomoglo k zmanjšanju prometnih nesreč in s tem bo vplivalo pri zmanjšanju sklepanj avtomobilskega zavarovanja. Zavarovalnice bodo primorane znižati premije za avtomobilskega zavarovanja. Začetki uvedbe samovoznih vozil bo vplivalo na izpostavljenost novih tveganj proizvajalcev, saj bodo izpostavljeni visokim stroškom. Pri uvedbi brezpilotnega letalstva bi pomenilo velike spremembe v ceni pri letalskem zavarovanju (Nekrep, 2014, str. 8).

7.2.2 Roboti

Robote danes ne uporabljamo samo v proizvodnji industriji, vendar so prisotni tudi v našem zasebnem življenju. Napredovanje v razvoju robotike in umetne inteligence zelo močno napreduje in se širi. Ljudje iz področja prava so začeli razmišljati, kako bi lahko roboti začeli odgovarjati za svoja ravnanja (nošenje odgovornosti). Danes se zavarovanja za robote sklepajo še industrije (avtomobilsko itd.). V prihodnosti se bo takšen način zavarovanja razširil tudi na privatne domove, saj jih bodo imeli možnosti kupiti tudi potrošniki. V takem primeru se bo odprlo nove vrste zavarovanja, ki bo bodo krile zavarovanje odgovornosti – delovanje in ukrepanje robotov (Nekrep, 2014, str. 31).

7.2.3 Pametni avtomobili

V bližnji prihodnosti bodo avtomobili samodejno vozili po navadnih cestah, znali bodo sami najti parkirno mesto, pripeljati iz garaže, zaznali ovire iz vseh strani, prepoznali oznake na cestah in brezžično komunicirali z drugimi vozili. Možnost bomo imeli avto sami voziti, takrat bomo samo preklopili, pametni avtomobil pa bo kontroliral našo vožnjo in popravljaj napake.

7.2.4 Tveganja pri življenjskih in zdravstvenih zavarovanjih

V krajši prihodnosti se bodo še bolj pojavljale kronične bolezni, ki so posledica nezdravega načina prehranjevanja, kajenja, povečanje telesne teže, itd. Strokovnjaki ocenjujejo, da se bo število debelih ljudi do leta 2030 podvojilo. Debelost ljudi vpliva izpostavljenosti bolezni srca in ožilja, raka, diabetes itd. Poleg tega se bodo v prihodnosti pojavile nove in neprepoznave nalezljive bolezni, ki se bodo širile na določena geografska območja ali preko gostiteljev. Nalezljive bolezni so po navadi odvisne od podnebnih sprememb, družbenih odločitev in demografskih. Bolezni se predvsem bolj prenašajo z povečanjem živilskih izdelkov z izvozom in uvozom, uporaba mikroorganizmov ali ostalih toksinov v sovražne namene in z povečanjem mobilnosti ljudi. Vse to in še več bo bila posledica podražitve stroškov zdravljenja, ki bo vplivalo na zdravstveno zavarovalnico in zdravstveno varstvo (Nekrep, 2014, str. 31).

SKLEP

Zavarovalništvo je tradicionalna panoga, ki jo v prihodnosti čaka velik tehnološki razvoj in različni izzivi. Je pomembna gospodarska panoga, ki bo v bodoče zelo odvisna tudi od demografskega področja. Povezovanje z bankami bo še večje, zato v prihodnosti pričakujemo tudi združevanje bank in zavarovalnic.

Vsi se zavedamo, da bomo morali veliko sami storiti za svojo varnost, zdravje, pokojnino, premoženje. V Sloveniji lahko kmalu pričakujemo spremembo pokojninske in zdravstvene reforme. Porast sklenitve zavarovanj bo zato večji pri zavarovanjih za primer bolezni, nezaposlenosti, trajne nezmožnosti za delo, zavarovanje kreditov v primeru smrti, povečalo se bo tudi varčevanje za starost, predvsem pri mlajših. Spremembe so edina stalnica v življenju in mladi smo tisti, ki bomo deležni največ vseh teh sprememb in negotovosti v prihodnosti.

Uporaba sodobnih tržnih poti prinaša številne prednosti, zagotovljena naj bi bila varnost in zasebnost pri uporabi takšnega načina poslovanja. Konkurenca v zavarovalništvu bo prinesla nove načine trženja, veliko novosti bo preko interneta. Večino zavarovanj bomo lahko sklepali kar doma v dnevni sobi, preko interneta. Da bomo izbrali najboljše in najugodnejše zavarovanje zase, bomo morali imeti vsaj osnovno znanje iz zavarovalništva in znati poiskati ustrezno ponudbo.

Uporaba sodobne tehnologije od pametne ure za avtomobile do samovozečega avtomobila bo spremenila življenje nam vsem prebivalcem na zemlji. Zavedati se moramo, da mladi v prvi vrsti potrebujemo znanje, da bomo znali upravljati s to tehnologijo, da bomo lahko sodelovali pri projektih prihodnosti. Roboti bodo nadomestili veliko delavcev (npr. v avtomobilski industriji), zato bo potrebno izgubljena delovna mesta zamenjati z novimi, tehnološko bolj zahtevnimi delovnimi mesti, ki pa zahtevajo veliko znanja. Uporaba tehnologije pa bo istočasno prinesla tudi veliko negotovosti, tveganja na vseh področjih. Naučiti se bomo morali poskrbeti zase in obvarovati svoje zdravje. Veliko uporabnikov mobilnih telefonov se danes še ne zaveda, kako nevarno je imeti telefon neposredno v dotiku s kožo. Zavarovalništvo bo zaradi uporabe sodobne tehnologije doživelo korenite spremembe in samo tiste zavarovalnice, ki bodo pripravljene na spremembe, bodo preživele. Podobno velja tudi za nas. Če ne bomo znali pravočasno dobro poskrbeti zase in svojo varnost, bomo težko preživeli. Glede na to, da je tehnologija že toliko napredovala, da se bo avto v prihodnosti premikal brez voznika, nas na področju zavarovalništva verjetno čaka tudi kaj »nam danes nemogočega«.

Zavarovalništvo ima za državo zelo velik pomen, zato je nadzor nad vodenjem in upravljanjem zavarovalnic zelo visok. Zavarovalnica mora skladno z zakonom oblikovati ustrezne rezervacije, saj je od njih odvisna njena varnost. V nasprotnem primeru bi to lahko povzročilo plačilno nesposobnost zavarovalnice ali propad. Zaradi ustrezne zakonodaje na področju zavarovalništva in izvajanja zavarovalnega nadzora Agencije za zavarovalni nadzor zavarovalnice lahko izplačujejo vse nastale škode in zavarovalnine, naložbe v njihove sklade so varne. Tako bo tudi v prihodnje, nadzor bo ostrejši na osnovi predpisov Evropske unije in tudi zato, ker bodo tveganja v zavarovalništvu večja zaradi hitrega razvoja tehnologije.

LITERATURA IN VIRI

1. Bajde, J. (2013). Zakaj postaja Internet stvari največja globalna panoga. *Opcomm*. Najdeno 6. avgusta 2016 na spletnem naslovu <http://www.opcomm.eu/sl/medijsko-sredisce/blog/139-zakaj-postaja-internet-stvari-najveja-globalna-panoga>
2. Boncelj, J. (1983). *Zavarovalna ekonomika*. Maribor: Založba obzorja.
3. Djurdjič, V. (2014). Pametni avtomobili. *Monitor*. Najdeno 6. avgusta 2016 na spletnem naslovu <http://www.monitor.si/clanek/pametni-avtomobili/154217/>
4. Firm, G. (2003). *Spletno trženje in primer spletne knjigarne Emka.si*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
5. Flis, S. (1999). *Zbrani spisi o zavarovanju – 4. knjiga*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.
6. Fras, M. (2004). *Povezovanje zavarovalnic z bankami in investicijskimi skladi* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
7. Janežič, U. (2014). *Trženje zavarovalniških storitev v Sloveniji* (diplomsko delo). Kranj: Fakulteta za organizacijske vede.
8. Kaluža, T. K. (2003). *Model trženja zavarovalnih storitev na podlagi odnosov s strankami v Zavarovalnici Triglav* (magistrsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
9. Klaneček, A. (2013). Osebna zavarovanja. Najdeno na spletnem naslovu http://ss1.spletnik.si/4_4/000/000/3b6/528/Osebna-zavarovanja.pdf
10. Končina, M. (1994). *Trženje osebnih in premoženjskih zavarovanj na slovenskem zavarovalnem trgu*. Ljubljana: samozaložba.
11. Lovelock, C., & Wright, L. (1999). *Principles of service marketing and management*. New Jersey: Prentice.
12. Majcen, D. (2012). *Telefonske komunikacije* (diplomsko delo). Kranj: Višja strokovna šola.
13. Mele, A. (2003). *Razvoj zavarovalništva v Sloveniji* (diplomsko delo). Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
14. Mrkulić, D. (2014). *Bančno zavarovalništvo in novi produkti* (diplomsko delo). Kranj: Višja šola.
15. Nekrep, M. (2014). Trenutna in prihodnja tveganja v zavarovalništvu- predstavitev raziskave SwissRE. *Zavarovalništvo*. Najdeno 5. avgusta 2016 na spletni strani <http://www.zav-zdruzenje.si/wp-content/uploads/2014/12/Zavarovalniski-horizonti-december-2014-clanek2.pdf>
16. Ojsteršek, V. (2005). *Zavarovalništvo*. Ljubljana: Narodna in univerzitetna knjižnica.
17. Panza, F. T. (2011). *Osnove zavarovalništva*. Ljubljana: Zavod IRC.
18. Pavšič, G. (2013). Tesla glass: upravljanje avtomobila z očali. *Planet Siol*. Najdeno 5. avgusta 2016 na internetnem naslovu <http://siol.net/avtomoto/novice/tesla-glass-upravljanje-avtomobila-z-ocali-10748>
19. Podjetje Bonpet d.o.o. (2016). *Zaščita pred požari*. Najdeno 10. maja 2016 na spletnem naslovu <http://bonpet.si/index.php?langid=1&page=ampula>

20. Prebil, G. (2015). Pametne ure novo poglavje avtomobilizma. *Žurnal*. Najdeno na spletnem naslovu <http://www.zurnal24.si/ura-lg-audi-webos-bmw-parkiranje-clanek-243888>
21. Remšek, B. (2010). Razlike med tremi pokojninskimi stebri. *Osebne Finance*. Najdeno na spletnem naslovu http://vzpon.vzajemci.com/novice/osebne_finance/210/razlike_med_tremi_pokojninski_mi_stebri
22. Šenk, M. (2013). *Izpolnjevanje ponudbe. Učbenik za zavarovalne zastopnike in posrednike. Del 3. osebna zavarovanja*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje, GIZ.
23. Šime, I. (1999). *Uvod v zavarovalno pravo*. Maribor: Pravna fakulteta.
24. SZZ - Slovensko zavarovalno združenje. (2010). *Življenjsko zavarovanje*. Najdeno 15. maja 2016 na spletnem naslovu <http://www.zav-zdruzenje.si/wp-content/uploads/2013/01/Zivljenjsko-zavarovanje-brosura.pdf>
25. SZZ – Slovensko zavarovalno združenje. (2016). *Statistični zavarovalniški bilten 2016*. Najdeno 12. maja 2016 na spletnem naslovu <http://www.zav-zdruzenje.si/wp-content/uploads/2016/06/Statisticni-zavarovalniski-bilten-2015.pdf>
26. Testen, K. (2005). *Pokojninska reforma v Sloveniji* (diplomsko delo). Maribor: Ekonomska – poslovna fakulteta.
27. Tomič, M. (2015). *Drajv: Aplikacija, ki nagradi varno vožnjo. Siolnet*. Najdeno 10. maja 2016 na spletnem naslovu <http://siol.net/digisvet/novice/drajv-aplikacija-ki-nagradi-varno-voznjo-332139>
28. Vidmar, S. (2004). *Vloga prodajnega osebja pri trženju zavarovalnih storitev* (diplomsko delo). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
29. Vučkovič, T. M. (2011). *Trženje*. Ljubljana: Ekonomska fakulteta.
30. Zakon o obveznem in prostovoljnem zdravstvenem zavarovanju. *Uradni list RS* št. 30/2003.
31. Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju. *Uradni list RS* št. 109/06.
32. Zakon o zavarovalništvu. *Uradni list RS* št. 93/2010.
33. Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju. *Uradni list RS* št. 72/06.
34. Zavarovalnica Triglav d.d. (2016a). *Avtomobilsko zavarovanje v paketu*. Najdeno 20. aprila 2016 na spletnem naslovu http://www.triglav.si/zavarovanja/posamezniki/avtomobilsko_zavarovanja/avtomobilsko_zavarovanje_v_paketu
35. Zavarovalnica Triglav d.d. (2016b). *Popusti in ugodnosti pri zavarovanju vozila*. Najdeno 15. aprila 2016 na spletnem naslovu http://www.triglav.si/zavarovanja/posamezniki/avtomobilsko_zavarovanja/popusti_in_ugodnosti
36. Zavarovalnica Triglav d.d. (2016c). *Aplikacija Triglav Vreme: da ne boste mokri*. Najdeno 15. junija 2016 na spletni strani <http://vsebovred.triglav.si/vreme/aplikacija-triglav-vreme-da-ne-boste-mokri>

37. Zavarovalnica Triglav d.d. (2016d). *Naloži Drajev in prišparaj pri zavarovanju*. Najdeno 15. aprila 2016 na spletnem naslovu <http://drajv.triglav.si/nalozi-drajv>

PRILOGA

PRILOGA 1: Seznam v delu uporabljenih kratic in okrajšav

1. **AO** – avtomobilsko zavarovanje
2. **ARSO** – Agencija Republike Slovenije za okolje
3. **EUR** – Denarna Evropska valuta evro
4. **GPS** – Globalni sistem pozicioniranja
5. **IoT** – Internet stvari
6. **km** – Merska enota dolžine
7. **SZZ** – Slovensko zavarovalno združenje
8. **ZVZD** – Zakon o varnosti in zdravju pri delu
9. **ZZavar** – Zakon o zavarovalništvu
10. **ZZVZZ** – Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju
11. **ZZZS** – Zavod za zdravstveno zavarovanje Slovenije