

UNIVERZA V NOVI GORICI
POSLOVNO - TEHNIŠKA FAKULTETA

**ANALIZA TRŽENJA ZAVAROVALNO POSREDNIŠKIH
STORITEV IN IZBIRA PRIMERNEGA PRAVNEGA
STATUSA DRUŽBE ZA OPRAVLJANJE TEH STORITEV**

DIPLOMSKO DELO

Jasmina Manfreda

Mentorja: viš. pred. mag. Armand Faganel in pred. Borut Lavrič

Nova Gorica, 2010

NASLOV

Analiza trženja zavarovalno posredniških storitev in izbira primerne pravnega statusa družbe za opravljanje teh storitev.

IZVLEČEK

Diplomska naloga je sestavljena iz več vsebinskih sklopov, ki posegajo tako na pravno, točneje statusno pravno, kot tudi na ekonomsko strokovno področje. V pravnem delu naloge je predstavljena zavarovalniška dejavnost in zavarovalno posredniška storitev. Preučili smo, kateri izvajalci lahko to storitev tržijo. Z metodami analize, sinteze in kompilacije dostopne literature in virov, ki se tičejo različnih pravnoorganizacijskih oblik družb in njihovih značilnosti, smo ugotovili, da je najprimernejša oblika za opravljanje zavarovalno posredniške storitve s.p. ali d.o.o.. Ker sem tudi sama zaposlena v zavarovalno posredniški družbi, sem se odločila za izdelavo naloge s takim naslovom in zato smo v tržnem delu diplomske naloge na podlagi metode opazovanja in spraševanja raziskali, kako uspešno tržiti zavarovalno posredniško storitev. Ugotovili smo, da je najučinkovitejši način ta, da se zavarovalni posrednik sestane s stranko, ji predstavi storitev ter razloži, kako bi ji lahko pomagal pri njenih zavarovalnih kritjih. V Sloveniji se zavarovalno posredovanje še razvija in tudi delo zavarovalnih posrednikov je pri nas še precej nepoznano. Za izdelavo konkretnih analiz smo izbrali družbo AfiNova, ki spada med uspešnejša podjetja v zavarovalniški panogi v Goriški regiji. Družba AfiNova mora obdržati svoje dosedanje konkurenčne prednosti, saj bo le tako uspešno nastopala na trgu. Z metodo analize trženjskega okolja smo ugotovili mikro (dobavitelji - zavarovalnica, konkurenca, javnost) in makro (ekonomski, kulturni, družbeni, osebni, psihološki) dejavnike, ki vplivajo na poslovanje družbe. Z metodo analize PSPN smo ugotovili prednosti in slabosti družbe ter kje so morebitne priložnosti in kje nevarnosti za podjetje. Predvsem mora družba še naprej nadaljevati s kakovostnim in uspešnim delom.

KLJUČNE BESEDE

Zavarovalnica, zavarovanje, zavarovalno posredniška storitev, zavarovalna polica, stranke, trženje, konkurenca, zakon, pravnoorganizacijska oblika

TITLE

Analysis of the marketing of insurance brokerage services and selecting an appropriate legal status of the company for those services

ABSTRACT

The bachelor thesis consists of several comprehensive units which relate to legal, precisely legal status, and to economic professional field. The unit founded on law focuses on insurance activity and insurance brokerage services. It also offers insight into which operators can market the service. Methods of analysis, synthesis and compilation of accessible literature and sources that regard various organizing companies and their characteristics, helped to establish the most appropriate way of pursuing insurance brokerage service which are entrepreneur and LLC. Personal experience in an insurance brokerage company proved crucial in selecting the topic of the bachelor thesis, and in the unit pertaining marketing, we will present successful marketing of insurance brokerage services. This model was achieved by the means of observation and questionnaire. Thus, it can be concluded that the most effective approach is that the insurance broker meets a client, presents a service and explains how to assist with the customer's insurance coverage. In Slovenia, insurance brokerage is only being developed and consequently, not many are familiar with an insurance broker's tasks. With a view to conduct an actual analysis I chose AfiNova, which is one of the most successful companies in the insurance industry in the region of Nova Gorica. In order to be competitive on the market, the company AfiNova has to keep its competitive advantages developed so far. Employing the method of marketing environment, the micro (suppliers - insurance company, competitors, releases) and macro (economical, cultural, social, personal, psychological) factors were defined which influence business management of the company. The method of SWOT analysis helped determine the advantages and disadvantages of the company as well as its eventual opportunities and risks. It needs to be stressed that it is essential for the company to continue its activities in terms of quality and success.

KEYWORDS

Insurance company, insurance, insurance brokerage services, insurance policy, customer, marketing, competition, law, the organising company

KAZALO

1	UVOD	1
1.1	Namen in cilj diplomske naloge	2
1.2	Uporabljene metode raziskovanja	2
2	ZAVAROVALNIŠKA DEJAVNOST	3
2.1	Opredelitev zavarovalniške dejavnosti	3
2.2	Vrste zavarovanja	4
2.2.1	Premoženjska zavarovanja	5
2.2.2	Zavarovanje odgovornosti	7
2.2.3	Osebna zavarovanja	7
3	ZAVAROVALNO RAZMERJE	9
3.1	Oblikovanje zavarovalnega razmerja	9
3.1.1	Elementi zavarovalnega razmerja	9
3.2	Oblike in način za nastanek zavarovanja	10
3.2.1	Zavarovalna pogodba	10
4	IZVAJALCI ZAVAROVALNIŠKE DEJAVNOSTI V RS	15
4.1	Zavarovalnice	15
4.1.1	Pravno organizacijska oblika zavarovalnic	17
4.1.2	Zavarovalni nadzor	19
5	ZAVAROVALNO POSREDNIŠKA STORITEV	20
5.1	Opredelitev zavarovalno posredniške storitve	20

5.2	Storitve, ki se opravljajo v okviru zavarovalno posredniških storitev	20
6	RAZMERJE MED NAROČITELJEM IN POSREDNIKOM	22
6.1	Oblike in način za nastanek razmerja med naročiteljem in posrednikom ...	22
6.2	Obveznosti in pravice naročitelja	23
6.3	Obveznosti in pravice posrednika	23
6.4	Razlika med posrednikom in zastopnikom.....	24
7	IZVAJALCI ZAVAROVALNO POSREDNIŠKIH STORITEV	26
7.1	Pomembnejše značilnosti podjetnika in gospodarskih družb (po ZGD-1C)	27
7.1.1	Podjetnik	27
7.1.2.	Družba z omejeno odgovornostjo - d.o.o.....	28
7.2	Zahteve, ki jih morajo izpolnjevati izvajalci zavarovalno posredniške storitve in so določene v ZZavar	30
7.3	Določitev kriterijev, ki izvirajo iz pogojev za izvajanja zavarovalno posredniške dejavnosti in so relevantni za izbiro pravnoorganizacijske oblike.....	32
7.4	Izbira pravnoorganizacijske oblike.....	34
8	TRŽENJE ZAVAROVALNO POSREDNIŠKIH STORITEV	37
8.1	Trženje zavarovanj.....	37
8.2	Trženje zavarovalno posredniške storitve	37
8.2.1	Strateško načrtovanje trženja zavarovalno posredniške storitve.....	38
8.2.2	Segmentiranje odjemalcev zavarovalno posredniške storitve.....	39
8.2.3	Pozicioniranje zavarovalno posredniške storitve	40
8.2.4	Ciljanje potencialnih odjemalcev zavarovalno posredniške storitve ...	42

8.3	Trženjski splet zavarovalno posredniške storitve.....	43
9	PREDSTAVITEV PODJETJA AFINOVA D.O.O.....	48
9.1	Analiza trženjskega okolja AfiNove.....	49
9.1.1	Mikro okolje.....	49
9.1.2	Makro okolje	51
9.2	SWOT analiza.....	54
9.3	Analiza obstoječe pravnoorganizacijske oblike	57
10	ZAKLJUČEK.....	58
11	LITERATURA	60

KAZALO TABEL

Tabela 1: Značilnosti osebnih družb.....	29
Tabela 2: Značilnosti kapitalskih družb	30

1 UVOD

Današnjega gospodarskega in tudi vsakdanjega življenja si ne moremo zamisliti brez zavarovalniške dejavnosti. Ni presenetljivo, da je v zadnjih letih zavarovalništvo doseglo najvišjo rast. Beseda zavarovanje v različnih jezikih pomeni varnost pred določenim dogodkom. Zaradi varovanja sebe in svojega premoženja je človek v svojem razvoju razvijal različne oblike ukrepov, ki so ga zaščitili pred določeno škodo, ki je imela zanj lahko škodljive posledice. Z razvojem novih oblik nevarnosti so se razvijale tudi ustrezne oblike zaščite pred novo nastalimi nevarnostmi. Človek je poskušal zaščititi sebe, svojo družino in premoženje pred elementarnimi in naravnimi silami, ki jih ni poznal in jih ni mogel obvladati. Prvotno zaščito si je organiziral vsak posameznik za sebe oziroma svojo družino. V okviru širše zaščite pred elementarnimi silami se je dokaj zgodaj pojavila posebna dejavnost, ki skrbi za posebni sistem zaščite, katere namen je predvsem odprava posledic, katere nastanejo zaradi določenih škodnih dogodkov, ki jih človek ni mogel preprečiti. Organiziranje takšne vrste zaščite oziroma varnosti imenujemo zavarovanje (Ivanjko, 1981).

Zavarovalne storitve postajajo vse bolj kompleksne in so zato tudi za porabnike težje razumljive. V takem primeru porabniki pri sklepanju zavarovanj potrebujejo pomoč in svetovanje, nekoga, ki razpolaga s specializiranim znanjem s področja zavarovalništva. Takšni strokovnjaki so zavarovalni posredniki ali brokerji, ki delajo v interesu zavarovanca kot njegovi svetovalci. Zavarovalni posredniki dobro poznajo razmere na zavarovalnem trgu in tako nudijo zavarovancu primerno zavarovanje in mu nudijo pomoč v celotnem trajanju zavarovanja. Zavarovalni posredniki se zaradi svoje pozitivne vloge na zavarovalnem trgu vse bolj uveljavljajo.

Zavarovalno posredniških storitev kot posebnih storitev ne moremo obravnavati, ne da bi pred tem pojasnili in opisali posebnosti zavarovalniške dejavnosti. Zato smo v začetnem delu diplomske naloge najprej predstavili zavarovalniško dejavnost, strukturo te dejavnosti in to poglavje zaključili z zavarovalnim razmerjem kot razmerjem med zavarovateljem in zavarovancem ter predstavitev tistih organizacij, ki lahko kot izvajalci zavarovalniške dejavnosti nastopijo na trgu kot nosilci te gospodarske dejavnosti. V osrednjem delu diplomske naloge smo predstavili zavarovalno posredniško storitev in pogoje za opravljanje te dejavnosti. Glede na cilj naloge smo v nadaljevanju preučili, kako se trži zavarovalno posredniška storitev in

kaj vse je potrebno upoštevati pri izbiri posameznika ali družbe, ki to izvaja kot gospodarsko dejavnost. V zaključku diplomskega dela smo ugotovljene rezultate in ugotovitve primerjali z dejanskimi stanjem in razmerami v podjetju AfiNova d.o.o., in sicer z namenom, da vidimo, kako se ugotovitve uveljavljajo v neposredni praksi.

1.1 Namen in cilj diplomske naloge

Namen diplomske naloge je poiskati odgovor na vprašanje, kako uspešno tržiti zavarovalno posredniško storitev in ugotoviti, katera pravnoorganizacijska oblika je najprimernejša za izvajanje teh storitev.

Cilji diplomskega dela so: analizirati značilnosti pravnoorganizacijskih oblik, ki bi bile primerne za opravljanje dejavnosti posredovanja zavarovalniških storitev; preučiti organiziranost obravnavane družbe; raziskati razmere na trgu severne Primorske za segment posredovanj zavarovalniških storitev; primerjati ponudbo konkurentov obravnavane družbe; preučiti prednosti, slabosti, priložnosti in nevarnosti za obravnavano družbo.

1.2 Uporabljene metode raziskovanja

Z metodami analize, sinteze in kompilacije dostopne literature in virov smo preučili možne pravnoorganizacijske oblike družb in njihove značilnosti. Z metodo opazovanja in spraševanja sodelavcev v družbi smo raziskali, kako uspešno tržiti zavarovalno posredniško storitev. Z metodo analize konkurence smo primerjali obravnavano družbo in konkurente, z namenom definiranja konkurenčnih prednosti AfiNove. Metoda analize trženjskega okolja je bila uporabljena za preučevanje mikro in makro dejavnikov, na katere mora biti družba pozorna pri svojem poslovanju. Z metodo analize PSPN pa smo ugotavljali prednosti in slabosti družbe ter identificirali morebitne priložnosti in nevarnosti za podjetje.

2 ZAVAROVALNIŠKA DEJAVNOST

2.1 Opredelitev zavarovalniške dejavnosti

Beseda zavarovanje pomeni varnost pred določenim dogodkom. Zavarovati določeno premoženje pomeni, da ga zavarujemo pred različnimi nevarnostmi. Zaradi varovanja sebe in svojega premoženja je človek razvijal različne oblike ukrepov, ki so ga zaščitili pred določeno škodo ali pa pred dogodki, ki so lahko imeli zanj škodljive posledice. Z razvojem novih oblik nevarnosti, so se razvijale tudi ustrezne oblike zaščite pred novo nastalimi nevarnostmi. V iskanju zaščite je človek poskušal zaščititi sebe, svojo družino in premoženje pred elementarnimi in naravnimi silami, ki jih ni poznal. Ko je sčasoma spoznal njihove vzroke, je poskušal organizirati zaščito za nevarnosti, katere so bile posledica dejanj drugih ljudi. Od prvotne samozaščite, katero je organiziral vsak posameznik zase, je postala skrb za zaščito, skrb širše družbene skupine. Organiziranje zaščite oziroma varnosti poteka v okviru posebne dejavnosti, katero danes imenujemo zavarovanje. Zagotavljanje varnosti je globoka človeška potreba. Vsak ima željo in potrebo, da se varuje sam in tudi svoje najbližje pred različnimi oblikami škodnih dogodkov. Zaščita se lahko organizira še pred pojavom škodnih dogodkov. Preventivno ukrepanje je najučinkovitejše, seveda, če lahko nekdo nameni del sredstev v ta namen (Ivanjko, 1999).

Zavarovanje pomeni obliko zavarovalne pogodbe oziroma zavarovalnega pogodbenega razmerja v smislu „sem zavarovan“ ali „imam zavarovanje“ za požarno, kasko, življenjsko zavarovanje in podobno. Zavarovanje lahko opredelimo tudi kot posebno gospodarsko dejavnost, ki se ukvarja z organiziranjem zaščite pred različnimi dejavnostmi. Zavarovanje kot gospodarsko dejavnost lahko proučujemo z različnih vidikov. Od tod tudi različni poskusi definiranja zavarovanja. Zavarovanje lahko opredelimo tudi kot gospodarsko dejavnost, ki se ukvarja z organiziranjem zaščite pred nevarnostmi, s čemer se zadovoljuje neka ekonomska potreba po varnosti. Med poskuse, kako opredeliti zavarovalno razmerje, omenimo še definicijo iz obligacijskega zakonika, ki definira zavarovanje kot pogodbo, s katero se sklenitelj zavarovanja (zavarovanec) zavezuje, da bo po načelih vzajemnosti in solidarnosti združeval določen znesek v zavarovalnici, ta pa se zavezuje, da bo, če se zgodi dogodek, ki pomeni zavarovalni primer, izplačala zavarovancu ali nekemu tretjemu

odškodnino oziroma dogovorjeno vsoto ali storila kaj drugega (Ilešič, 2001).

Po Bonclju pa je osnovni cilj zavarovalniške dejavnosti ustvarjanje gospodarske varnosti in sredstvo za uravnavanje nevarnosti. Da bi lahko govorili o zavarovanju, je nujno, da obstaja skupnost uporabnikov in lastnikov zavarovanih predmetov. Naloga zavarovanja je, da oškodovancu ob utrpeli škodi izplača ustrezno nadomestilo za nastalo škodo (Ojsteršek, 2005).

Naloga in cilj zavarovanja ni samo zaščita posameznika, ampak tudi zaščita širših družbenih interesov. Zavarovanje kot dejavnost pa ne organizira samo zaščite zasebnih družbenih interesov, ampak tudi zaščito tretjih oseb, ki niso člani določenega združenja (na primer obvezno zavarovanje voznika vozila, ki je povzročil škodo tretji osebi) (Ivanjko, 1999).

Iz navedenega lahko zaključimo, da obstaja veliko različnih definicij zavarovanja. Če povzamemo in strnemo ugotovitve, ki se pojavljajo v vseh naštetih definicijah, ne moremo mimo dveh osnovnih funkcij, ki opredeljujeta zavarovalniško dejavnost. To sta funkcija reparacije (to je zmanjševanje posledic nastalega nepredvidenega dogodka) in tako imenovana preventivna funkcija, ki ima za posledico večjo pazljivost ljudi pri njihovem delu in ravnanju ter pri zmanjševanju oz. preprečevanju rizikov, ki spremljajo vsako dejavnost.

2.2 Vrste zavarovanja

Zavarovanja lahko delimo na več načinov (Šinkovec in Tratar, 2001):

- *po kraju, kjer grozi rizik,*
po tem kriteriju razlikujemo kopno, pomorsko in letalsko zavarovanje. Na tej podlagi obstaja tudi širša delitev na kopno in transportno zavarovanje;
- *po objektu, ki je predmet zavarovanja,*
po tej delitvi, ki je tudi najpomembnejša z vidika praktične uporabe pravil zavarovanja, razlikujemo premoženjska in osebna zavarovanja ter zavarovanje odgovornosti;
- *po načinu nastanka zavarovalnega razmerja razlikujemo prostovoljna in obvezna zavarovanja,*

prostovoljna nastanejo s pogodbo, medtem ko obvezna zavarovanja nastanejo ali s pogodbo (pri čemer zakon napotuje na obvezno sklenitev pogodbe za določene rizike) ali z zakonom (zavarovanje nastopi po zakonu, ko so izpolnjeni določeni pogoji);

- *po načinu organizacije zavarovalne dejavnosti,*
razlikujemo premijska (zavarovalnica za premijo, ki jo prejema od zavarovanca, zagotavlja zavarovanje) in vzajemna zavarovanja (zavarovanci sami združujejo sredstva za fonde zavarovanja);
- *po glavnih nevarnostih, ki jih krijejo zavarovanja,*
pri tej delitvi, ki ima svojo osnovo v zakonu o zavarovalništvu, se zavarovanja razvrščajo v naslednje zavarovalne vrste: nezgodno zavarovanje, zdravstveno zavarovanje, zavarovanje kopenskih in motornih vozil, letalsko, požarno zavarovanje, zavarovanje prevozniške odgovornosti, kreditno, kavcijsko, življenjsko zavarovanje itn.;
- *po vrstah kreditnega zavarovanja,*
po tem kriteriju imamo dve delitvi. Prva delitev zavarovanj je glede na vrste nevarnosti oz. rizika (komercialna, politična, finančna in riziki povezani z višjo silo) druga delitev zavarovanj pa je vezana na vrste kreditnih zavarovanj (del credere zavarovanja, kavcijska oz. jamstvena zavarovanja, in zavarovanja zaupanja).

Glede na to, da je z vidika praktične uporabe pravil zavarovanja najpomembnejša delitev zavarovanj po objektu zavarovanja in da so ta zavarovanja v veliki meri najpogosteje v uporabi pri izvajanju zavarovalno posredniških storitev, ki so osrednji predmet obravnave, bomo v nadaljevanju diplomske naloge bolj podrobno predstavili premoženjska in osebna zavarovanja ter zavarovanje odgovornosti.

2.2.1 Premoženjska zavarovanja

Premoženjsko zavarovanje je tisto zavarovanje, ki se nanaša na zavarovanje premoženja. Premoženjsko zavarovanje lahko sklene vsak, ki ima interes, da ne nastane zavarovalni primer, ker bi sicer utrpel kakršno koli premoženjsko izgubo. Namen premoženjskega zavarovanja je, da je predmet zavarovanja določen in da se zavarovalnica zaveže, da bo povrnila škodo, če bi nastal zavarovalni primer. Škodni dogodek mora biti praviloma nepričakovan in nenaden (nesreča). Zavarovalnina ne

more biti večja od škode, ki je zavarovancu nastala z nastankom zavarovalnega primera. Na podlagi zavarovanja stvari se zavarovancu povrne dejanska škoda, ki jo je utrpel. Odškodnina se izplačuje v denarju, kar izhaja iz določbe zakonika, ki ureja izplačilo odškodnine. Če je dogovorjena odbitna franšiza, nosi del škode zavarovanec. Če je nastala škoda manjša od odbitne franšize, potem zavarovalnica ne izplača odškodnine, če pa je škoda večja od franšize, se od škode pri obračunu odškodnine odbije franšiza. Zavarovanec je dolžan storiti predpisane in vse druge ukrepe, da bi preprečil nastanek zavarovalnega primera. Če zavarovanec ne izpolni svoje obveznosti za preprečitev škode, se obveznost zavarovalnice zmanjša za toliko, za kolikor je zaradi tega nastala večja škoda. Zavarovalnica je dolžna povrniti škodo, nastalo po naključju ali po krivdi zavarovanca, razen, če je glede določene škode taka njena obveznost v zavarovalni pogodbi izrecno izključena. Zavarovalnica pa ni odgovorna za škodo, ki jo zavarovanec povzroči namenoma (Šinkovec in Tratar, 2001).

Če je kakšna stvar zavarovana pri dveh ali več zavarovalnicah pred isto nevarnostjo, za isti interes in isti čas, tako da seštevek zavarovalnih vsot ne presega njene vrednosti (večkratno zavarovanje), odgovarja vsaka zavarovalnica za popolno izpolnitev obveznosti. Dvojno zavarovanje obstaja, če je ena stvar zavarovana pri dveh ali več zavarovalnicah za isti rizik, isti interes in isti čas, toda tako, da je seštevek zavarovalnih vsot večji od vrednosti zavarovane stvari. V obeh primerih je zavarovanec dolžan obvestiti vsako zavarovalnico o tem, pri katerih drugih zavarovalnicah ima sklenjeno zavarovanje (Šinkovec in Tratar, 2001).

V zavarovalni pogodbi je nujno točno določiti obseg rizika, ki je pokrit z zavarovanjem. Obseg je možno določiti v zavarovalnih pogojih in v polici z naštevanjem nevarnosti, ki so pokrite z zavarovanjem. Pri nadzavarovanju in podzavarovanju velja načelo proporcionalnosti. Načelo prepovedi obogatitve, ki pomeni, da v premoženjskem zavarovanju nihče ne sme obogateti na račun zavarovanja. O nadzavarovanju v premoženjskem zavarovanju govorimo takrat, kadar je zavarovalna vsota večja od vrednosti zavarovane stvari. O podzavarovanju pa govorimo, ko je vrednost zavarovanih stvari višja od zavarovalne vsote (Ivanjko, 1999).

2.2.2 Zavarovanje odgovornosti

Pri zavarovanju pred odgovornostjo odgovarja zavarovalnica za škodo, nastalo z zavarovalnim primerom le, če tretji oškodovanec zahteva odškodnino. Zavarovanje pred odgovornostjo je uvrščeno v premoženjsko zavarovanje, kar pomeni, da tudi za razmerja, ki nastanejo v zvezi z zavarovanjem pred odgovornostjo, veljajo predpisi o premoženjskem zavarovanju. Samo dejstvo, da je nastal škodni dogodek, da je zavarovanec z opravljanjem določene dejavnosti povzročil škodo tretji osebi, še ne pomeni, da je nastala obveznost zavarovalnice do izplačila odškodnine iz zavarovanja. Zavarovalnica bo odgovarjala za škodo šele, če bo tretja oseba – oškodovanec, zahtevala odškodnino. Če bi zavarovanec, ki je odgovoren za škodo povzročeno tretji osebi, imel pravico do odškodnine iz zavarovanja, tudi ko tretja oseba ni zahtevala povračila škode, bi zavarovanje pred odgovornostjo peljalo k bogatenju zavarovanca (Šinkovec in Tratar, 2001).

Zavarovanje pred odgovornostjo se pojavlja kot samostojna panoga v zavarovanju, vendar se velikokrat vključuje v druge panoge. Tako srečujemo zavarovanje pred odgovornostjo pri zavarovanju gradbene dejavnosti oziroma montažne dejavnosti za škode, ki nastanejo tretjim osebam ob izvajanju gradbenih ali montažnih del. Tudi pri zavarovanju stanovanjskih premičnin se zavaruje lastnik stanovanja in člani njegove družine pred odgovornostjo za škodo, povzročeno tretjim osebam. Zaščita je ekonomska, ker ščiti premoženje zavarovanca pred zahtevki, ki jih zoper njega lahko uveljavljajo tretje osebe na podlagi zakona v okviru določil, ki se nanašajo na odškodninsko obveznost. V teoriji in praksi se to zavarovanje opredeljuje kot pogodba, s katero zavarovalnica zagotovi zavarovancu povrnitev škode, ki izhaja iz njegove odgovornosti zoper njega (Ivanjko, 1999).

2.2.3 Osebna zavarovanja

Značilnost osebnih zavarovanj je, da se zavaruje nevarnost, ki se uresničuje v obliki smrti, telesne poškodbe ali okvare človekovega zdravja. Cilj osebnega zavarovanja ni nadomestilo škode, ampak izplačilo vnaprej dogovorjene zavarovalne vsote, če nastopi zavarovalni primer. Pogoj za uresničevanje pravic iz osebnega zavarovanja ni materialni interes, tako kot je pri premoženjskem zavarovanju. V pogodbah o osebnem zavarovanju se višina zavarovalne vsote, ki jo mora zavarovalnica plačati,

če nastane zavarovalni primer, določi v polici ob sporazumu med pogodbenimi strankami. V okviru osebnih zavarovanj poznamo dve večji skupini zavarovanj:

- življenjsko zavarovanje in
- nezgodno zavarovanje.

Pri življenjskem zavarovanju se zavarovalnica zaveže, da bo proti plačilu premije izplačala sklenitelju določeno vsoto ali rento v primeru doživetja ali smrti zavarovanca. To pomeni, da se življenjska zavarovanja delijo na zavarovanja za primer smrti in zavarovanja za primer doživetja. Za primer smrti zavarovalnica izplača dedičem zavarovanca ali osebi, ki jo določi sklenitelj, določeno zavarovalno vsoto. Pri zavarovanju za primer doživetja pa želi sklenitelj zagotoviti sredstva za določeno obdobje, na primer starost (Ivanjko, 1999).

Pri nezgodnem zavarovanju se zavarovalnica zaveže, da bo izplačala zavarovalno vsoto zavarovancu ali drugemu upravičencu, če bo med trajanjem zavarovanja nastopila smrt ali invalidnost kot posledica nezgode, predvidene s pogodbo. V zavarovalni praksi in teoriji se kot nezgoda šteje enkratni nenadni dogodek, ki deluje od zunaj na zavarovančevo telo, pri katerem se človek izven svoje volje telesno poškoduje ter ima za posledico smrt, popolno ali delno invalidnost, začasno nesposobnost za delo ali telesno poškodbo, ki zahteva zdravljenje pri zdravniku (Ivanjko, 1999).

3 ZAVAROVALNO RAZMERJE

3.1 Oblikovanje zavarovalnega razmerja

Zavarovalno razmerje je razmerje, ki s sklenitvijo zavarovanja nastane med zavarovancem oz. zavarovalcem in zavarovateljem, in vključuje tudi vse okoliščine relevantne za sklenjeno zavarovanje.

V tem razmerju nastopajo tri osebe: zavarovanec, zavarovalec in zavarovatelj.

Zavarovanec je oseba, katere premoženje ali premoženjski interes je zavarovan. *Zavarovalec* je oseba, ki sklene zavarovalno pogodbo z zavarovalnico. Je sklenitelj – plačnik. Če zavarovalec zavaruje svoj lastni ekonomski interes ali pa svoje lastno življenje, potem je zavarovalec hkrati tudi *zavarovanec*.

Zavarovatelj je tista zavarovalnica, s katero zavarovalec sklene zavarovalno pogodbo.

3.1.1 Elementi zavarovalnega razmerja

Zavarovalno razmerje, ki se oblikuje s sklenitvijo zavarovalne pogodbe, najlažje razumemo, če pojasnimo elemente, ki tako razmerje opredeljujejo. Če si pogledamo le najvažnejše:

Rizik pomeni nevarnost, ki preti premoženju ali osebnosti (na primer požar, poplava, smrt itd.) in nastanek katerega povzroči materialno škodo ali telesno poškodbo neke osebe. Da je določen rizik sposoben za zavarovanje, mora izpolnjevati naslednje pogoje:

- je mogoč,
- je neodvisen od volje zavarovanca ali tretje zainteresirane osebe,
- je negotov,
- povzroči škodne posledice,
- je zakonsko dopusten oziroma moralen.

Zavarovalni primer je vnaprej predviden dogodek, z nastankom katerega nastane obveznost zavarovatelja iz zavarovalnega razmerja.

Zavarovalna vsota je denarna vsota, do katere je zavarovan premoženjski interes in

se izplača, ko nastopi zavarovalni primer.

Zavarovalni interes predstavlja ekonomsko zainteresiranost, ki jo ima neka oseba v razmerju do predmeta zavarovanja, da ta predmet ne bo poškodovan ali uničen.

Zavarovalna premija je znesek, ki ga zavarovalec plača zavarovalnici ob sklenitvi zavarovalne pogodbe.

Zavarovalnina je znesek, ki ga plača zavarovalnica po zavarovalni pogodbi (Šinkovec in Tratar, 2001).

3.2 Oblike in način za nastanek zavarovanja

Kot je bilo navedeno že v vrstah zavarovanj, ki nastopajo v pravnem prometu, poznamo prostovoljna in obvezna zavarovanja.

Prostovoljna zavarovanja nastanejo vedno z zavarovalno pogodbo, razen v določenih primerih, ki so v zavarovalnih pogojih posebej določeni in pri katerih nastane zavarovalno razmerje s samim plačilom premije.

Obvezno zavarovanje lahko nastane bodisi z zavarovalno pogodbo in to v primeru, da zakon napotuje na obvezno sklenitev zavarovalne pogodbe za določene rizike, ali s samim zakonom. V tem primeru nastopi zavarovanje že po samem zakonu, ko so izpolnjeni določeni pogoji (Šinkovec in Tratar, 2001).

Ker zavarovanje, ki nastopi po samem zakonu ni relevantno za zavarovalno posredniško dejavnost, bomo v nadaljevanju naloge večji del pozornosti posvetili predvsem zavarovalni pogodbi.

3.2.1 Zavarovalna pogodba

Zavarovalna pogodba je pogodba, s katero se zavarovalec zaveže, da bo plačal premijo, zavarovatelj pa, da mu bo v primeru škodnega dogodka plačal zavarovalnino. Zavarovalna pogodba je sklenjena, ko pogodbenika podpišeta zavarovalno polico oziroma potrdilo o kritju, ki začasno zamenjuje polico. Zavarovalna pogodba mora biti v pisni obliki in podpisana s strani obeh strank, sicer je nična. V polici morajo biti navedeni pogodbeni stranki, zavarovana stvar oziroma zavarovana oseba, nevarnost (riziko), ki jo zajema zavarovanje, trajanje zavarovanja

in doba kritja, zavarovalna vsota, ali je zavarovanje neomenjeno, premija, dan, ko je bila izdana polica in podpis obeh strank (Pavliha, 1996).

Potrdilo o kritju vsebuje podatke obeh pogodbenih strank, trajanje zavarovanja, podatke o vozilu, kakšno je zavarovalno kritje, dan, ko je bilo potrdilo o kritju izdano ter podpis zavarovalnice, ki je izdala potrdilo o kritju. Z izdajo potrdila o kritju se lahko sklene zavarovalna pogodba v tistih primerih, ko še do potankosti niso znane vse sestavine, ki jih je potrebno vnesti v polico. Preden postanejo znani vsi podatki, uživa zavarovanec zavarovalno kritje. Potrdilo o kritju začasno nadomešča polico, pri čemer pa ni določeno, koliko časa bo ta »začasnost« trajala. Z izdajo zavarovalne police izgubi potrdilo o kritju svoj pomen (Šinkovec in Tratar, 2001).

Praviloma so sestavni del pogodbe – police tudi splošni in posebni zavarovalni pogoji, katere zavarovalnica ob sklenitvi pogodbe izroči zavarovancu in so pomembni za oblikovanje zavarovalnega razmerja med strankama.

Splošni zavarovalni pogoji urejajo skupna vprašanja za določene vrste zavarovanj (na primer splošni pogoji za zavarovanje premoženja). Posebni pogoji pa urejajo specifična vprašanja v zvezi s posameznimi vrstami zavarovanja (na primer pogoji za zavarovanje za primer požara). S sklenitvijo zavarovalne pogodbe sprejema zavarovalec takšne splošne in posebne pogoje, ki postanejo sestavni del zavarovalne pogodbe. Sestavni del pogodbe so tisti zavarovalni pogoji, ki so veljali v času sklenitve pogodbe. Če zavarovalnica po sklenitvi zavarovalne pogodbe spremeni pogoje zavarovanja, velja takšna sprememba le za pogodbe, ki so bile sklenjene na novo, za prejšnje pogodbe pa le, če so stranke sprejele to spremembo. V primerih, ko polica ne vsebuje vseh pogodbenih določb, mora biti v njej jasno navedeno, kateri zavarovalni pogoji so sestavni del pogodbe. Zavarovalec mora biti seznanjen s temi pogoji, zato mu je zavarovalnica pri sklenitvi zavarovalne pogodbe dolžna izročiti njihovo besedilo. Besedilo police mora biti oblikovano tako, da ima podpis zavarovalca na polici dvojni pomen. Po eni strani zavarovalec s svojim podpisom soglaša s sklenitvijo zavarovalne pogodbe, po drugi strani pa potrjuje, da je od zavarovalnice prejel ustrezne splošne in posebne zavarovalne pogoje. Besedilo police mora biti oblikovano tako, da se zavarovalca, ki podpisuje polico, opozori, da zahteva od zavarovalnice ustrezne splošne in posebne pogoje, če mu jih le-ta ni izročila (Šinkovec in Tratar, 2001).

Splošni pogoji

Polica praviloma ne more vsebovati vseh pogodbenih določb o pravicah in obveznostih pogodbenikov, zato zavarovalnice oblikujejo splošne zavarovalne pogoje v obliki tiskovin. Splošni pogoji so sestavni del zavarovalne police oz. zavarovalne pogodbe. Ne zadostuje, da smo pogoje izročili – na polici mora biti zabeleženo (s podpisom), da je zavarovanec pogoje prejel. Splošni zavarovalni pogoji so lahko tiskani na polici ali pa priloženi v posebnih prilogah polic. V praksi naših zavarovalnic srečujemo različne načine vsebinskega oblikovanja splošnih pogojev. Tako nekatere zavarovalnice izdajo za vsako vrsto zavarovanja posebne splošne pogoje, ki vsebujejo splošni in posebni del (Ivanjko, 1999).

Splošni zavarovalni pogoji morajo vsebovati predvsem določbe o (Mežnar in Pavliha, 1996) :

- dogodkih, pri nastopu katerih je zavarovalnica zavezana k plačilu in o primerih, ko naj bi bila ta obveznost iz posebnih razlogov izključena;
- obsegu in zapadlosti obveznosti zavarovalnice;
- določitvi in plačilu premije, ki jo mora zavarovalec plačati zavarovalnici in o pravnih posledicah, ki nastanejo v primeru neplačila premije;
- trajanju zavarovalne pogodbe, na kakšen način jo je mogoče odpovedati oziroma razveljaviti in o obveznostih zavarovalnice v teh primerih.

Posebni zavarovalni pogoji

Posebni zavarovalni pogoji so določbe, ki od splošnih pogojev odstopajo ali jih dopolnjujejo in se morajo za določene vrste zavarovanj obvezno uporabljati (Mežnar in Pavliha, 1996). Če obstaja potreba, da znotraj posameznih zavarovalnih vrst posebej uredimo določena področja, se v sklopu poslovanja za tovrstna zavarovanja sprejmejo posebni pogoji za zavarovanje ali dopolnilni pogoji zavarovanja. Posebne pogoje se uporablja takrat, ko je treba na področju predmeta zavarovanja rešiti kakšno posebnost (na primer zavarovanje blaga v hladilniku, stvari na sejnih itd.) ali pri načinu zavarovanja (na primer zavarovanje na novo vrednost ali na dejansko vrednost) (Bijelić, 1998).

Stranke zavarovalne pogodbe

Zavarovalno pogodbo skleneta zavarovalec in zavarovanec. Pri sklenitvi zavarovalne pogodbe je potrebno, da se pogodbeni stranki pogovorita o bistvenih sestavinah zavarovalne pogodbe. Brez prave volje pogodba sploh ne nastane. Izjava volje mora biti svobodna in resna. Zakon določa in zahteva, da je pogodba sklenjena v posebni obliki, tj. pisna oblika. Zavarovalna pogodba je sklenjena, ko pogodbenika podpišeta zavarovalno polico ali potrdilo o kritju. Zavarovalno pogodbo najpogosteje sklepa določena oseba v svojem imenu in za svoj račun. Možno pa je tudi, da sklene določena oseba zavarovalno pogodbo v svojem imenu in za tuj račun. V tem primeru mora le-ta imeti pooblastilo, razen če nedopustnost ravnanja posebej opravičujejo pogoji, ki jih določa ureditev posloводства brez naročila. Omenimo naj še zavarovanje na tuj račun, kjer ena oseba sklepa z zavarovalnico zavarovalno pogodbo v svojem imenu, toda na račun določene tretje osebe. V takšnem pravnem razmerju gre za tri vrste oseb. Pogodbeni stranki sta zavarovalec in zavarovalnica. Tretja oseba je benificiar. Z njegovim privoljenjem je pogodba sklenjena v njegovo korist (Šinkovec in Tratar, 2001).

Trajanje zavarovanja

Začetek zavarovanja je bistveni element pogodbe. Če ni posebej določeno v polici, učinkuje zavarovanje od 0.00 ure dneva, ki je na polici označen kot dan začetka zavarovanja, pa vse do konca zadnjega dneva časa, za katerega je zavarovanje sklenjeno (zavarovanje za določen čas). Če trajanje ni določeno v pogodbi (zavarovanje za nedoločen čas), vsaka stranka lahko razdre pogodbo z dnem zapadlosti premije, le da mora o tem pisno obvestiti drugo stranko najmanj tri mesece pred zapadlostjo premije. Če nobena od strank ne izkoristi pravice do odstopa od zavarovalne pogodbe, se zavarovanje podaljšuje iz leta v leto. Če je zavarovanje sklenjeno za več kot tri leta, sme po preteku tega časa vsaka stranka z odpovednim rokom šestih mesecev odstopiti od pogodbe s tem, da to pisno sporoči drugi stranki (Šinkovec in Tratar, 2001).

Prenehanje zavarovanja

Zavarovalna pogodba ugasne z iztekom zavarovanja. V času trajanja pa lahko pogodba preneha veljati iz različnih razlogov: zaradi poteka časa, če je bila sklenjena za določen čas; popolnega uničenja zavarovalnega premoženja; smrti zavarovanca;

ničnosti pogodbe; povečanje nevarnosti, itd. Dolgoročna zavarovanja veljajo za nedoločen čas in se avtomatično podaljšujejo letno, vsaka izmed pogodbenih strank lahko zavarovalno pogodbo odpove pisno s 3-mesečnim odpovednim rokom pred iztekom tekočega zavarovalnega leta. Če je pogodba sklenjena za določen čas (npr. 10 let in več) jo lahko vsaka izmed pogodbenih strank odpove pisno s 6-mesečnim odpovednim rokom (Pucelj, 1990). Z odpovedjo preneha veljati zavarovalna pogodba še v naslednjih primerih:

- če sklenitelj zavarovanja ni posredoval točnih podatkov za pravilno oceno rizika, jo lahko odpove zavarovalnica,
- s prodajo zavarovanega predmeta,
- v primeru stečaja zavarovanca.

4 IZVAJALCI ZAVAROVALNIŠKE DEJAVNOSTI V RS

4.1 Zavarovalnice

Zavarovanje oz. opravljanje zavarovalnih in pozavarovalnih poslov kot gospodarsko dejavnost lahko opravljajo le zavarovalnice, ki so kot gospodarske družbe posebej opredeljene z zakonom. Zavarovalnice so gospodarski subjekti, ki opravljajo zavarovalne posle. Zakon določa, da zavarovalnica lahko opravlja samo zavarovalne in pozavarovalne posle ter posle, ki so z zavarovalnimi posli v neposredni zvezi. Zavarovalne posle lahko opravlja zavarovalnica s sedežem v Republiki Sloveniji, ki je pridobila dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor; podružnica tuje zavarovalnice, ki je ravno tako pridobila dovoljenje za opravljanje teh poslov ter zavarovalnica države članice Evropske skupnosti, ki delujejo v okviru Evropske unije, in ki v skladu s tem zakonom ustanovi podružnico na območju Republike Slovenije. Nihče drug razen teh oseb ne sme opravljati zavarovalnih poslov. Zavarovalnica je lahko organizirana kot delniška družba ali pa kot družba za vzajemno zavarovanje. Je osnovna pravno organizacijska oblika, v kateri se opravlja dejavnost zavarovanja kot gospodarska dejavnost. Tuje zavarovalnice lahko v Republiki Sloveniji opravljajo zavarovalne posle samo preko podružnic. Za ustanovitev podružnic pa je potrebno, da tuja zavarovalnica pridobi dovoljenje našega nadzornega organa.

Osnove za ustanovitev in delovanje zavarovalnice v RS določa »Zakon o zavarovalništvu« (Uradni list RS, št. 79/2006 - 83/2009) (v nadaljevanju »ZZavar«). Ureja osnovna vprašanja v zvezi z ustanavljanjem, poslovanjem, nadzorom in prenehanjem zavarovalnic, ki opravljajo zavarovalne in druge zavarovalne posle in imajo sedež v Republiki Sloveniji, uporablja pa se tudi za podjetnike in gospodarske družbe, ki opravljajo druge zavarovalne posle (Ojsteršek, 2005).

Za opravljanje zavarovalnih poslov je potrebno pridobiti dovoljenje nadzornega organa, ki mora odločiti o popolni vlogi v roku šestih mesecev ter zavrnilne odločbe tudi utemeljiti. Prošnja za izdajo dovoljenja mora obsegati:

- poslovni načrt, ki mora vsebovati zavarovalne vrste, splošne in posebne zavarovalne pogoje, premijske cenike ter druge zavarovalne podlage za

izračun zavarovalnih premij,

- statut,
- podatke o zagotovitvi osnovnega kapitala, ki ne more biti nižji od zneska garancijskega sklada,
- imena fizičnih oseb, ki bodo vodile zavarovalnico,
- dokumentacijo z dokazili, da bo zavarovalnica kadrovsko, tehnično in organizacijsko sposobna opravljati zavarovalne posle.

Uvedba nove zavarovalne vrste zahteva predhodno soglasje, ki ga na predlog nadzornega organa izda minister za finance. Nadzorni organ lahko pred izdajo dovoljenja zahteva, naj zavarovalnica položi varščino, če presodi, da bo le z njo zagotovila plačilno sposobnost. Zavarovalnica postane pravna oseba z vpisom v sodni register. Priglasitev za vpis v sodni register se vloži po pridobitvi dovoljenja nadzornega organa za poslovanje zavarovalnice. Ko želi registrirana zavarovalnica spremeniti svojo lastniško strukturo oziroma lastniška razmerja, mora zavarovalnica pridobiti predhodno soglasje. Zavarovalnica mora obvestiti nadzorni organ o začetku in prenehanju poslovanja v posamezni zavarovalni vrsti ali skupini, predvideni s poslovnim načrtom. Ravno tako mora zavarovalnica pridobiti od nadzornega organa soglasje, če uvaja nove zavarovalne vrste. Nadzorni organ lahko zavarovalnici začasno ali trajno odvzame dovoljenje in to pod pogoji, ki so opredeljeni v tem zakonu. Lahko ji odvzame dovoljenje, če v enem letu od izdaje dovoljenja ne začne poslovati ali če prekine poslovanje za več kot tri leta (Bijelič, 1998).

Pozavarovanje

Pozavarovanje je zavarovanje zavarovatelja. Je pravno-ekonomsko razmerje med zavarovalnico in pozavarovalnico. Razlog za pozavarovanje je ekonomska varnost zavarovalnice v primeru, če zavarovalnica v svojem portfelju ne more doseči zadostnega izravnavevanja nevarnosti. Pozavarovanje zagotavlja varnost zavarovalnici pri zavarovanjih zlasti tveganj, kot so katastrofe, ki lahko povzročijo nadpovprečno visoke škode (Končina, 1995). Pozavarovalnice ne poslujejo s fizičnimi osebami. Stranki pozavarovalne pogodbe sta izključno zavarovalnica in pozavarovalnica. Ko zavarovalnica izčrpa notranjo izravnavo, lahko v primeru rizikov, ki presegajo njene zmogljivosti poseže po zunanji izravnavi v obliki pozavarovanja. Tedaj postane zavarovatelj pozavarovanec, ki je zavarovan pri pozavarovatelju oziroma pozavarovalnici. Obstajata dve glavni obliki pozavarovanja: obligatno pozavarovanje

(ta so obvezna in pozavarovalna pogodba podrobno opiše vključene zavarovalne vrste ter obseg pozavarovanja) in fakultativno pozavarovanje, ki je najstarejša pozavarovalna oblika, v katerem se pozavarovalnica odloča od primera do primera, ali bo prevzela posamezen riziko. Fakultativno pozavarovanje omogoča pozavarovalnici, da podrobno spremlja ter ocenjuje poslovanje zavarovalnice pri tistih zavarovanjih, ki so ji ponujena v pozavarovalno kritje (Pavliha, 2000).

Mednarodna pozavarovalna dejavnost se je začela šele v drugi polovici 19. stoletja, v Sloveniji pa v sedemdesetih letih 20. stoletja. Zgodovina izvirnega slovenskega pozavarovanja se začne šele z Zavarovalnico Sava v marcu leta 1972, na podlagi katerega se je od 1. januarja 1973 Sava ukvarjala tudi s pozavarovanjem. Leta 1990 se je Pozavarovalna skupnost Sava preoblikovala v delniško družbo s firmo Pozavarovalnice Sava d.d. (skrajšano Sava Re d.d.), kasneje pa sta nastala tudi Pozavarovalnica Inter d.d. in Pool za zavarovanje in pozavarovanje jedrskih nevarnosti. V letu 1999 pa je bila ustanovljena Pozavarovalnica Triglav Re d.d. (Pavliha, 2000).

4.1.1 Pravno organizacijska oblika zavarovalnic

Zavarovalnica kot delniška družba se ustanovi, organizira in posluje v skladu z ZZavar in Zakonom o gospodarskih družbah UI. RS 42/2006 - 42/2009 (v nadaljnjem besedilu »ZGD-1C«) kot ena od pravnoorganizacijskih oblik kapitalskih družb, za katero je značilno, da ima osnovni kapital razdeljen na delnice. Zavarovalnica se lahko organizira tudi kot evropska delniška družba (SE) ali kot družba za vzajemno zavarovanje. Samo tuje fizične in pravne osebe ne morejo ustanoviti zavarovalne delniške družbe. Zavarovalna delniška družba z večinskim deležem tujega kapitala se ne sme ukvarjati s pozavarovalnimi posli, kot tudi ne ustanoviti zavarovalnico, ki bi se ukvarjala s pozavarovalnimi posli.

Zavarovalna družba lahko izbere dvotirni sistem upravljanja z upravo in nadzornim svetom ali enotirni sistem z upravnim odborom. Za izvršne direktorje in člane upravnega odbora v enotirnem sistemu veljajo posebna pravila. Ta so:

- upravni odbor zavarovalnice mora imenovati najmanj dva izvršna direktorja,

- za izvršnega direktorja je lahko imenovana največ polovica članov upravnega odbora zavarovalnice,
- člani upravnega odbora, ki niso izvršni direktorji, ne smejo voditi poslova zavarovalnice.

Za izvršne direktorje in člane upravnega odbora družbe za vzajemno zavarovanje pa veljajo druga pravila, in sicer:

- zanje se ne uporabljajo določbe ZGD-1C, ki urejajo udeležbo članov uprave in nadzornega sveta,
- poleg dveh izvršilnih direktorjev mora družba za vzajemno zavarovanje imeti še vsaj tri člane upravnega odbora.

Najnižji znesek osnovnega kapitala zavarovalne delniške družbe ne more biti nižji od zneska garancijskega sklada, ki ga mora imeti zavarovalnica po zakonu. Zajamčeni kapital zavarovalnice, ki ima dovoljenje za opravljanje zavarovalnih poslov iz zavarovalne skupine premoženjskih zavarovanj, ne sme biti nižji od zneska 2.300.000 eurov in zneska 3.200.000 eurov, če ima zavarovalnica dovoljenje za opravljanje zavarovalnih poslov za vse ali nekatere zavarovalne vrste (razna zavarovanja odgovornosti, kreditna zavarovanja, kavcijsko zavarovanje). Delnice zavarovalne delniške družbe se lahko glasijo le na ime in morajo biti v celoti vplačane v denarju in pred vpisom ustanovitve ali povečanja osnovnega kapitala zavarovalne delniške družbe v sodni register. Delnice morajo biti izdane v nematerializirani obliki.

Po ZZavar mora uprava zavarovalne delniške družbe imeti najmanj dva člana, ki zavarovalno delniško družbo skupaj zastopata in predstavljata v pravnem prometu. Nobeden izmed članov uprave zavarovalne delniške družbe ali prokurist ne sme biti pooblaščen za samostojno zastopanje zavarovalne delniške družbe za celoten obseg poslova iz dejavnosti zavarovalnice. Člani uprave zavarovalne delniške družbe morajo biti v zavarovalni delniški družbi v delovnem razmerju za nedoločen čas in polni delovni čas. Najmanj en član uprave mora obvladati slovenski jezik. Uprava mora voditi posle zavarovalne delniške družbe v Republiki Sloveniji. Za člana nadzornega sveta zavarovalne delniške družbe ne more biti imenovana oseba, ki je povezana s pravnimi osebami, v katerih ima zavarovalna delniška družba več kot 5 % delež

glasovalnih pravic ali delež v njihovem osnovnem kapitalu, in ki je član nadzornega sveta, uprave ali prokurist v drugi zavarovalnici.

4.1.2 Zavarovalni nadzor

Agencija za zavarovalni nadzor (v nadaljevanju »Agencija«) je bila ustanovljena na podlagi zakona in je pričela s svojim delom 1. junija 2000. Cilj državne nadzorne institucije na področju zavarovalništva je zmanjševanje in odpravljanje nepravilnosti v zavarovanju. ZZavar določa, da nadzor nad zavarovalnim trgom v Sloveniji izvaja Agencija. Agencija izvaja nadzor nad zavarovalnicami, zavarovalnimi zastopniškimi in zavarovalno posredniškimi družbami. Agencija je pristojna tudi za nadzor nad pravnimi osebami, povezanimi z zavarovalnico. ZZavar temelji tudi na načelu nadzora. Gre za nadzor nad osebami, ki se ukvarjajo z zavarovalništvom, opravljati pa ga mora nadzorni organ z ustreznimi pristojnostmi. Zavarovalni nadzor zmanjšuje in odpravlja nepravilnosti v zavarovanju. Zavarovalništvo je dejavnost, ki je pod posebnim nadzorom, ki ga izvaja Agencija (Pavliha, 2000). Kot že omenjeno, mora zavarovalnica pred začetkom opravljanja zavarovalnih poslov pridobiti dovoljenje za opravljanje zavarovalnih poslov. Agencija opravlja nadzor tudi s tem, da izda ali pa odvzame dovoljenje članom uprave za opravljanje te funkcije. Postopek odločanja agencije je urejen v ZZavar.

5 ZAVAROVALNO POSREDNIŠKA STORITEV

5.1 Opredelitev zavarovalno posredniške storitve

Obligacijski zakonik navaja, da se s posredniško pogodbo posrednik zavezuje, da si bo prizadeval najti in vzpostaviti stik z naročiteljem, osebo, ki se bo z njim pogajala za sklenitev določene pogodbe, naročitelj pa se zavezuje, da mu bo za to dal določeno plačilo, če bo pogodba sklenjena. Posrednik opravlja posel samostojno, v svojem imenu in za svoj račun. ZZavar obravnava zavarovalno posredništvo od 219. do vključno 243. člena. Zakon opredeljuje posredovanje kot storitev, katere predmet je prizadevanje spraviti zavarovalca v stik z zavarovalnico. ZZavar govori tudi o tem, da mora zavarovalni posrednik pri opravljanju zavarovalnega posredovanja ščititi zlasti interese zavarovalca. Zavarovalcu mora tudi svetovati o vseh okoliščinah, pomembnih za odločitev zavarovalca za sklenitev zavarovalne pogodbe. Storitve zavarovalnega posredovanja lahko opravlja samo podjetnik ali posredniška družba, ki sta pridobila dovoljenje za opravljanje dejavnosti zavarovalnega posredovanja. Zavarovalni posrednik posreduje pri sklepanju zavarovalnih pogodb z eno ali več zavarovalnicami. Pravno razmerje med zavarovalnim posrednikom in zavarovalnico temelji na enostranski izjavi volje zavarovalnice, da je pripravljena sklepati zavarovalne posle z zavarovalcem, ki jih bo posredoval zavarovalni posrednik.

5.2 Storitve, ki se opravljajo v okviru zavarovalno posredniških storitev

Poleg poslov zavarovalnega posredovanja, kot so na primer iskanje najboljše ponudbe za zavarovanje, pogajanja z zavarovalnico za čim bolj ugodno premijo, pomoč stranki pri sklenitvi zavarovanja itd., je dovoljeno podjetniku ali posredniški družbi po ZZavar opravljati še:

- izvajanje ukrepov za preprečevanje in odpravljanje nevarnosti, ki ogrožajo premoženje in osebe,
- prodajo v zavarovalnih primerih poškodovanih predmetov,
- opravljanje storitev kreditnega poslovanja,
- posredovanje kuponov vzajemnih skladov,
- ocenjevanje stopnje izpostavljenosti zavarovanega objekta,

- ocenjevanje škode in opravljanje drugih tehničnih storitev z zavarovalnimi posli.

6 RAZMERJE MED NAROČITELJEM IN POSREDNIKOM

Pri posredniški pogodbi obstajata dve neodvisni pravni razmerji, in sicer eno razmerje med naročiteljem in posrednikom ter med naročiteljem in zavarovalnico.

Razmerje med naročiteljem in posrednikom se oblikuje z naročilom, ki ga naročitelj da posredniku. Naročilo mora biti glede obveznosti posrednika jasno. Posrednik mora vedeti, kakšno pogodbo želi skleniti naročitelj. Če je naročilo natančno, olajša in pospeši delo posrednika. Bistvo naročila je dajanje ponudbe za sklenitev posredniške pogodbe. Da bi lahko naročilo vodilo do sklenitve pogodbe, ga mora izdati pooblaščen oseba. Naročitelju naj bi bilo vseeno, kdo je našel tretjo osebo, s katero bo sklenil pogodbo. V vsakem primeru bo naročitelj tisti, ki bo odločil, s katero osebo bo sklenil pogodbo.

6.1 Oblike in način za nastanek razmerja med naročiteljem in posrednikom

Kot je bilo že ugotovljeno, se razmerje med naročiteljem in posrednikom oblikuje z naročilom, ki ga naročitelj da posredniku.

Posrednik opravlja posel samostojno, v svojem imenu in za svoj račun. Med naročiteljem in posrednikom ne nastane trajno razmerje, pač pa gre za posebno pooblastitev. Posrednik je dolžan, da s skrbnostjo dobrega gospodarstvenika skrbi za interese obeh strank, med katerima posreduje. Posredniško naročilo oz. pogodba predpostavlja s svojim obstojem in vsebino ustrezna pooblastila posrednika, ki mu omogočajo, da lahko izvrši svoje pogodbene obveznosti na podlagi posredniške pogodbe. Naročitelj lahko prekliče naročilo za posredovanje, kadarkoli hoče. Pri tej vrsti pogodbe je prav tako pomembno zaupanje posrednika naročitelju, ker če to zaupanje ni podano, lahko posrednik le težko opravlja dejanja in posle za naročitelja. Naročitelj se ni dolžan spustiti v pogajanja za sklenitev pogodbe z osebo, ki jo je našel posrednik. Posrednik pridobi pravico do plačila oziroma provizije šele tedaj, če je na podlagi njegovega posredovanja prišlo do sklenitve pogodbe. Naročitelj pa se sam odloči, ali se bo spustil v pogajanja za sklenitev pogodbe s tistimi osebami, ki jih je našel posrednik s svojo dejavnostjo (Šinkovec in Tratar, 2001).

6.2 Obveznosti in pravice naročitelja

Na podlagi posredniškega naročila oz. pogodbe posrednik prevzame ustrezne obveznosti ter jih izpolnjuje z namenom pridobiti pravico do plačila oziroma provizije. Posrednik ima pravico do provizije tudi v primeru, ko ta ni bila dogovorjena. Takšna določba je pravilna, saj opravlja posrednik posebno gospodarsko dejavnost z namenom zaslužka in mora zato imeti pravico do provizije. Posrednik pridobi pravico do plačila tedaj, ko je sklenjena pogodba, za katero je posredoval, če ni dogovorjeno kako drugače. Naročitelj lahko zahteva, da sodišče zmanjša pretirano dogovorjeno posredniško provizijo, če meni, da je pretirano visoka v primerjavi s posrednikovim trudom in njegovo storitvijo. Naročitelj ne more zahtevati od sodišča zmanjšanja dogovorjene posredniške provizije, če je že bila izplačana posredniku po sklenitvi pogodbe, za katero je posredoval. Med izvrševanjem svojih pogodbenih obveznosti ima lahko posrednik različne stroške, ki so nastali z namenom zaščite naročiteljevih interesov. Te stroške se razdeli v dve skupini, in sicer prvo skupino tvorijo režijski stroški posrednika in za katere se šteje, da so sestavni del posredniške provizije, zato posrednik ne more zahtevati povračila teh stroškov, in drugo skupino, ki jo tvorijo stroški, ki so potrebni in nujni za naročitelja; na podlagi poslovnih običajev ima posrednik pravico do povračila teh stroškov od naročitelja. Če posrednik ravna v nasprotju z interesi svojega naročitelja, je posrednik dolžan naročitelju povrniti škodo po splošnih načelih o krivdni odškodninski odgovornosti. Dolžan je povrniti škodo in nima pravice do posredniške provizije (Šinkovec in Tratar, 2001).

6.3 Obveznosti in pravice posrednika

Na podlagi posredniške pogodbe pridobi posrednik obveznost, da pri izpolnjevanju svojih pogodbenih obveznosti iz posredniške pogodbe ravna s skrbnostjo dobrega gospodarstvenika. V obligacijskem zakoniku je določeno, da se posrednikove obveznosti iz posredniške pogodbe ne kažejo le s tem, da najde posrednik priložnost za sklenitev pogodbe, ampak je posrednik tudi dolžan posredovati pri pogajanjih in si ves čas prizadevati, da pride do sklenitve pogodbe. Posrednik mora obvestiti naročitelja o vseh za nameravani posel pomembnih okoliščinah, ki so mu bodisi znane ali bi mu morale biti znane. Pri tem ne gre samo za obveznost strokovnega

opozarjanja, saj naročitelj ni strokovnjak za posle, ki jih želi skleniti s posredovanjem posrednika. Posrednik ni odgovoren za uspeh svojega posredovanja, ni odgovoren za to, da se bo sklenila pogodba z osebo, ki jo predlaga kot klienta. Posrednik je dolžan, da pri izvrševanju svojih pogodbenih obveznosti iz posredniške pogodbe ravna pošteno, strokovno in s skrbnostjo dobrega gospodarstvenika. Če ne ravna tako, je posrednik odgovoren za povračilo škode, ki je nastala zaradi njegovega dejanja. Posrednik se lahko oprosti odgovornosti le, če dokaže, da ni kriv za nastalo škodo. Posrednik mora pri svojem poslovanju vedeti čim več o svojem naročitelju, da bi lahko čim bolj strokovno in spretno zaščitil njegove interese. Te podatke pa posrednik ne sme sporočiti tretjim osebam brez izrecnega dovoljenja naročitelja (Šinkovec in Tratar, 2001).

6.4 Razlika med posrednikom in zastopnikom

Zavarovalni zastopniki in zavarovalni posredniki so vmesni člen med zavarovalnico in stranko. Zavarovalni posrednik in zavarovalni zastopnik sta dva različna pojma, ki jih večina ljudi ne loči, saj menijo, da gre za eno in isto osebo. Da gre za dva koncepta vedo predvsem strokovnjaki s področja zavarovalništva in pa zavarovanci, ki so že sklepali zavarovanja s pomočjo zavarovalnih posrednikov. Razlog za nerazlikovanje obeh je predvsem v njunem delu, ki je v nekaterih pogledih precej podobno, vendar pa, če njuno delo pogledamo podrobneje, vidimo, da je med obema kar nekaj pomembnih razlik. Razlika med posrednikom in zastopnikom je, da posrednik dela v interesu zavarovanca, zastopnik pa v interesu zavarovalnice. Zavarovalni posrednik je izvajalec naročila zavarovanca in skrbnik zavarovanca, zato ne more istočasno biti zastopnik ali pomočnik zavarovalnice. Zavarovalni zastopnik pa je zaveznik zavarovalnice, zato je pri njegovem delu značilna trajna skrb za zavarovalnico. Zavarovalni posrednik pa z zavarovalnico ni v trajnem razmerju. Zavarovalni zastopnik vedno nastopa v imenu in za račun zavarovalnice, medtem ko posrednik nastopa v svojem imenu in za svoj račun. Zastopnik ima za sklepanje, spremembo ali podaljševanje zavarovanj pooblastilo zavarovalnice, to pomeni, da za njegova dejanja zavarovalnica odgovarja kot za svoja lastna dejanja. Za dejanja posrednika pa zavarovalnica v nobenem primeru ne odgovarja, zato posrednik za razliko od zastopnika potrebuje zavarovanje poklicne odgovornosti. Posle zavarovalnega zastopanja lahko opravlja oseba, ki ima dovoljenje Agencije za

zavarovalni nadzor ne glede na to ali je v zavarovalnici zaposlena ali pa delo opravlja na podlagi pogodbe o zastopanju za zavarovalnico. Zastopnik je lahko zaposlen v drugi dejavnosti, posle zavarovalnega zastopanja pa lahko opravlja priložnostno na podlagi pogodbe o delu. Zavarovalni posrednik svojega dela ne more opravljati kot fizična oseba in mora imeti status gospodarskega subjekta, kar pomeni, da mora biti registriran kot samostojni podjetnik ali pa kot osebna ali kapitalska družba. Posrednik praviloma z zavarovalnico ne sklepa nobene zastopniške ali posredniške pogodbe (Ivanjko in Ivanjko, 2003).

Zastopniki svoje delo opravljajo po navodilih zavarovalnice, njihova naloga je sklepanje zavarovanj za zavarovalnice, s katerimi imajo sklenjene pogodbe o zastopanju. Posredniki pa so pri svojem delu neodvisni od zavarovalnic, so bolj samostojni in zato lahko za zavarovanca najdejo najugodnejše in najboljše kritje med vso ponudbo na trgu. Ker morajo posredniki skrbeti za interese zavarovanca, porabijo večino časa za svetovanje in analizo zavarovančevih tveganj. Zastopniki pa za to delo niso usposobljeni. Posrednik zavarovalnici predstavi ponudbo zavarovanca in če je ponudba ustrezna, se zavarovalnica odloči za nakup zavarovanja, če ni, pa ponudbo odkloni (Ivanjko in Ivanjko, 2003).

7 IZVAJALCI ZAVAROVALNO POSREDNIŠKIH STORITEV

Zavarovalno posredniške storitve po ZGD-1C lahko opravlja samostojni podjetnik ali zavarovalna posredniška družba, ki sta pridobila dovoljenje za opravljanje dejavnosti zavarovalnega posredovanja. Za opravljanje storitev se ne štejejo posli zavarovalnega posredovanja, ki jih opravljajo fizične osebe na podlagi zaposlitve oziroma drugega pravnega razmerja v družbi. Storitve zavarovalnega posredovanja lahko opravljajo tudi banke, ki so za opravljanje teh storitev pridobile dovoljenje Banke Slovenije. Banka Slovenije izda dovoljenje na podlagi predhodnega mnenja Agencije za zavarovalni nadzor. Agencija mora podati mnenje v roku 45 dni od dneva prejema zaprosila. Če v tem roku mnenja ne poda, se šteje, da lahko Banka Slovenije izda dovoljenje tudi brez mnenja Agencije. Nihče drug razen navedenih oseb ne sme opravljati zavarovalnega posredovanja

ZZavar določa, da zavarovalno posredniška družba lahko opravlja dejavnost zavarovalnega posredovanja, za katero je pridobila dovoljenje Agencije, na območju države članice ali preko podružnice, ali neposredno, če izpolnjuje pogoje, določene s predpisi te države. Zavarovalno posredniška družba, katera namerava pričeti z opravljanjem dejavnosti zavarovalnega posredovanja v državi članici, mora o tem obvestiti Agencijo. Zavarovalno posredniška družba lahko prične z opravljanjem dejavnosti v drugi državi članici z iztekom enega meseca, od dne, ko prejme obvestilo od Agencije. Zavarovalna posredniška družba, ki je v državi članici upravičena opravljati dejavnost zavarovalnega posredovanja, lahko na območju Republike Slovenije opravlja dejavnost ali preko podružnice ali neposredno. Tudi tuja zavarovalna posredniška družba lahko na območju Republike Slovenije opravlja dejavnost zavarovalnega posredovanja, vendar le preko podružnice. Agencija zavrne zahtevo za izdajo dovoljenja za pridobitev kvalificiranega deleža, če izhaja iz podatkov, da bi bilo zaradi pravnega oziroma finančnega položaja bodočega kvalificiranega imetnika, lahko ogroženo poslovanje zavarovalne delniške družbe v skladu s pravili o obvladovanju tveganj. Zahtevo lahko zavrne tudi, če izhaja iz tega, da bi bilo zaradi poslov, ki jih opravlja bodoči kvalificirani imetnik, lahko onemogočeno ali oteženo opravljanje nadzora nad zavarovalno delniško družbo. Zavarovalno posredniške družbe se lahko združijo v združenje zavarovalnih agencij, organizirano kot gospodarsko interesno združenje. Združenje opravlja naloge

skupnega pomena za zavarovalno posredniške družbe, določene v pogodbi o ustanovitvi oziroma drugih aktih združenja.

Tema diplomskega dela je tudi izbira primerne pravnoorganizacijske oblike oz. statusa družbe za opravljanje zavarovalno posredniških storitev, zato se bomo v nadaljevanju posvetili predvsem:

- pomembnejšim značilnostim podjetnika in gospodarskih družb (po ZGD-1C),
- zahtevam, ki jih za posamezno pravnoorganizacijsko obliko predpisuje ZZavar,
- ter določitvam kriterijev, ki izvirajo iz pogojev za izvajanje dejavnosti in so relevantni za izbiro pravnoorganizacijske oblike.

Na osnovi tako ugotovljenih značilnosti in zahtev ter kriterijev bo mogoče ugotoviti, katere pravnoorganizacijske oblike so najprimernejše za opravljanje zavarovalno posredniških storitev kot gospodarske dejavnosti.

7.1 Pomembnejše značilnosti podjetnika in gospodarskih družb (po ZGD-1C)

7.1.1 Podjetnik

Pomembnejše značilnosti podjetnika določene z zakonom so:

Odgovornost podjetnika za obveznosti iz dejavnosti: Za obveznosti iz poslovanja podjetnik odgovarja z vsem svojim premoženjem (tako z imetjem svojega podjetja, kot tudi s svojo osebno lastnino).

Osnovni kapital ob ustanovitvi: Zakon za podjetnika ne določa zakonsko določenega najnižjega zneska osnovnega kapitala za ustanovitev.

Registracija podjetnika: Dejavnost lahko začne opravljati, ko je pri AJPES vpisan v Poslovni register Slovenije. V prijavi za vpis v Poslovni register Slovenije mora podjetnik navesti predlagan datum vpisa, podatke o sedežu, podatke o podjetniku in obvezna je tudi navedba dejavnosti. Podjetnik sme opravljati posle le v okviru dejavnosti, vpisane v register.

Vodenje poslovnih knjig in sestavljanje računovodskih izkazov: Za razliko od gospodarskih družb zakon podjetniku zagotavlja različne možnosti pri vodenju poslovnih knjig in pripravi računovodskih izkazov in so le-te vezane predvsem na obseg izvajanja dejavnosti. Ugotovimo lahko, da v določenih primerih zakon celo dopušča, da podjetniku ni potrebno voditi poslovnih knjig in da lahko svoje davčne obveznosti poravna v obliki pavšala.

Vodenje in upravljanje: Vodenje in upravljanje je pri podjetniku zelo enostavno in vezano predvsem na podjetnika kot fizično osebo. Pri tem je pomembno omeniti, da lahko podjetnik podeli prokuro (podobno kot pri gospodarskih družbah) s tem, da mandat prokuristu ne preneha s smrtjo podjetnika in da ta lahko z dejavnostjo nadaljuje do odločitve morebitnih dedičev, ali bodo z dejavnostjo podjetnika nadaljevali.

Razlogi za prenehanje opravljanje dejavnosti: Smrt podjetnika je eden od razlogov za prenehanje njegovega podjetja, a če ima dediče, lahko ti nadaljujejo zapustnikovo podjetje. Podjetnik mora vsaj 3 mesece pred prijavo prenehanja opravljanja dejavnosti na primeren način objaviti, da bo prenehal opravljati dejavnost.

7.1.2. Družba z omejeno odgovornostjo - d.o.o.

Kot je bilo že omenjeno, lahko po ZZavar zavarovalno posredniške storitve kot gospodarsko dejavnost opravljajo vse gospodarske družbe, in sicer osebne kot tudi kapitalske družbe. Navedene družbe so zelo različne in ker razlike lahko vplivajo na izbiro primernih oblik za opravljanje dejavnosti zavarovalnega posredovanja, si bomo značilnosti posameznih gospodarskih družb ogledali v naslednjem tabelaričnem pregledu.

V tabeli 1 so prikazane značilnosti osebnih družb.

Osebne družbe (d.n.o., k.d., dvojna družba, t.d.)

Tabela 1: Značilnosti osebnih družb

	D.N.O.	K.D.	D.D.	T.D.
Način ustanovitve	s pogodbo	s pogodbo	z združevanjem družb	s pogodbo – lahko tudi drugače
Vrste družbenikov	fizična, pravna oseba; najmanj 2 družbenika	komplementar komanditist najmanj 2 družbenika	komplementar je kapitalska družba	nosilec tihe družbe tihan družbenik
Višina osnovnega kapitala ob ustanovitvi	ni predpisan	ni predpisan	zakonsko predpisan glede na vrsto družbe	ni predpisan
Odgovornost družbenikov za obveznosti družbe	osebna jamstva družbenikov	osebno jamstvo komplementarjev, komanditisti ne odgovarjajo	ni osebnega jamstva družbenikov	samo nosilec t.d.
Upravljanje in vodenje družbe	za upravljanje in vodenje družbe so upravičeni vsi družbeniki	družbo vodijo komplementarji	poslovodstvo kapitalske in dvojne družbe je lahko isto	družbo vodi nosilec tihe družbe
Prenehanje	s smrtjo družbenika; z zmanjšanjem pod dva druž. z odpovedjo	s smrtjo komplementarja, z zmanjšanjem pod dva družbenika z odpovedjo	s sklepom družbenikov, s stečajem, z odpovedjo	s potekom časa, po sporazumu s tihim dr., z odpovedjo tihega dr.

Vir: Ivanjko in Kocbek, 2003

Kapitalske družbe (d.o.o., d.d., k.d.d.)

Evropske delniške družbe (v nadaljevanju SE) ne bomo obravnavali predvsem zaradi tega, ker pri tej družbi gre predvsem za delniško družbo, združevanje d.d. v SE in obratno ter prenos sedeža SE v drugo državo članico.

V tabeli 2 so prikazane značilnosti kapitalskih družb.

Tabela 2: Značilnosti kapitalskih družb

	D.O.O.	D.D.	K.D.D.
Način ustanovitve	s pogodbo – notarski zapis	s statutom – notarski zapis sočasno-postopno	s statutom – notarski zapis sočasno
Vrste družbenikov	družbeniki, skupno ne več kot 50	delničarji	komplementar in komanditni delničarji, najmanj 5 ustanoviteljev
Višina osnovnega kapitala ob ustanovitvi	min. 7500 eur, je razdeljen na vložke	min. 25.000 eur, je razdeljen na delnice	min. 25.000 eur in je razdeljen na delnice
Odgovornost družbenikov za obveznosti družbe	družbeniki ne odgovarjajo	delničarji ne odgovarjajo	komplementar odgovarja z vsem svojim premoženjem, komanditist ne odgovarja
Upravljanje in vodenje družbe	poslovodja, nadzorni svet	upravni odbor, ali uprava in nadzorni svet ter skupščina	uprava, nadzorni svet, odbor komanditnih delničarjev, skupščina
Prenehanje	če se osnovni kapital zniža pod zakonski min., če sklenejo družbeniki s 3/4 večine, s stečajem	če se osnovni kapital zniža pod zakonski min., če sklenejo družbeniki s 3/4 večine, s stečajem	če se osnovni kapital zniža pod zakonski min., s smrtjo komplementarja, z zmanjšanjem pod dva družbenika z odpovedjo, s stečajem

Vir: Ivanjko in Kocbek, 2003

7.2 Zahteve, ki jih morajo izpolnjevati izvajalci zavarovalno posredniške storitve in so določene v ZZavar

Zavarovalno posredniško storitev lahko opravljata dva izvajalca, in sicer podjetnik in gospodarska družba. Podjetnik opravlja dejavnost kot fizična oseba, gospodarska družba pa kot pravna oseba.

Družba lahko opravlja tudi storitve kreditnega posredovanja oziroma storitve posredovanja investicijskih kuponov vzajemnih skladov, če izpolnjuje pogoje za

opravljanje teh storitev, določenih z zakoni ali drugimi predpisi, ki urejajo upravljanje teh storitev. Družba lahko opravlja še posredovanje pri prodaji v zavarovalnih primerih poškodovanih predmetov, izvajanje ukrepov za preprečevanje in odpravljanje nevarnosti, ki ogrožajo zavarovano premoženje in osebe, oceno stopnje izpostavljenosti zavarovalnega objekta in ocenjevanje škod ter opravljanje drugih tehničnih storitev v zvezi z zavarovalnimi posli.

Oba izvajalca morata imeti zavarovano poklicno odgovornost za zavarovalno vsoto, ki ne sme biti manjša od 1.120.200 eurov na en odškodninski zahtevek oziroma 1.680.300 eurov za vse odškodninske zahtevke skupno v enem letu. Izvajalci teh storitev morajo pridobiti dovoljenje Agencije za opravljanje dejavnosti zavarovalnega posredovanja. Agencija izda dovoljenje za opravljanje dejavnosti, če zavarovalno posredniška družba izpolnjuje naslednje pogoje:

- uporablja določbe določene v ZGD, če ni v tem zakonu določeno drugače,
- dejavnost lahko opravlja gospodarska družba ali samostojni podjetnik,
- da opravlja samo storitve zavarovalnega posredovanja, storitve kreditnega posredovanja ali storitve posredovanja investicijskih kuponov vzajemnih skladov,
- da ima zavarovano poklicno odgovornost.

Posle zavarovalnega posredovanja lahko pri podjetniku, zavarovalno posredniški družbi in banki, opravljajo samo fizične osebe, ki imajo dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor za opravljanje poslov zavarovalnega posredovanja.

Agencija izda dovoljenje za opravljanje poslov zavarovalnega posredovanja, če fizična oseba izpolnjuje naslednje pogoje:

- je uspešno opravila preizkus strokovnih znanj, potrebnih za opravljanje poslov zavarovalnega posredovanja,
- ima najmanj enoletne izkušnje s področja zavarovalnih poslov, ki jih je pridobil na podlagi zaposlitve,
- obvlada slovenski jezik,
- ni bila pravnomočno nepogojno obsojena za kaznivo dejanje zoper premoženje oziroma gospodarstvo na kazen zapora več kot tri mesece.

Zavarovalno posredniške družbe in zavarovalni posredniki se morajo po ZZavar pri opravljanju storitev zavarovalnega posredništva vzdržati vsakršnega ravnanja, ki bi lahko škodovalo ugledu zavarovalno posredniške dejavnosti. Na primer: namerno posredovanje netočnih ali nepopolnih podatkov, zavlačevanje postopkov, posredovanje podatkov, ki so poslovna skrivnost, izrabljanje neznanja stranke itd. Zavarovalno posredniška družba mora pri poslovanju s strankami zagotoviti spoštovanje dobrih poslovnih običajev.

Pri poslovanju s strankami mora izvajalec zavarovalno posredniške storitve:

- obvestiti stranko, da ima veljavno dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor,
- zavarovalnici predložiti pooblastilo stranke,
- poslovati v slovenskem jeziku,
- poskrbeti, da so zaščiteni interesi stranke,
- izdelati analizo tveganj,
- predlagati primerna zavarovalna kritja,
- nuditi pomoč v času trajanja zavarovanja,
- preverjati vsebino zavarovalnih polic.

Cilj vsakega zavarovalnega posrednika je dolgoročno uspešno sodelovanje s stranko, ki temelji na zaupanju. Zaupanje je najpomembnejša sestavina zavarovalnega posredovanja. Če stranka opazi, da posrednika zanimajo predvsem njene koristi in da ji svetuje v njenem interesu, mu bo lahko zaupala. Zaupanja vredni posredniki morajo biti predvsem strokovni in vztrajni, saj so ponavadi zavarovalna razmerja večinoma dolgotrajnejša (Ivanjko in Ivanjko, 2003).

7.3 Določitev kriterijev, ki izvirajo iz pogojev za izvajanja zavarovalno posredniške dejavnosti in so relevantni za izbiro pravnoorganizacijske oblike

Kriteriji, ki jih bomo v nadaljevanju opisali, niso posebej določeni z zakonom. Izhajajo predvsem iz same zavarovalno posredniške dejavnosti, ki je dokaj specifična in so relevantni za izbiro pravnoorganizacijske oblike.

Rizičnost, ki spremlja izvajanje dejavnosti oz. poslov zavarovalnega posredovanja

Zavarovalni posrednik mora imeti zavarovano poklicno odgovornost za zavarovalno

vsoto, ki ne sme biti manjša od 1.120.200 eur na en odškodninski zahtevek oziroma 1.680.300 eurov za vse odškodninske zahtevke skupno v enem letu. Družba lahko ravno tako, da sklene zavarovanje poklicne odgovornosti kot posrednik. Odgovornost zavarovalnega posrednika je pri zahtevnejših zavarovalnih kritjih večja. Na primer pri zavarovanjih poklicne odgovornosti, zavarovanju terjatev, montažnega zavarovanja itd. je rizik odgovornosti posrednika zelo velik. Pri manjših zavarovanjih, na primer zavarovanju motornih vozil ali zavarovanju požara, je rizik manjši. Pri zahtevnejših in večjih zavarovanjih mora posrednik natančno pregledati ponudbo, ki jo bo ponudil stranki, saj se stranka ne spozna na pogoje zavarovanj ter mu zaupa, da ji bo uredil najboljše zavarovalno kritje. Posrednik mora imeti zavarovanje odgovornosti zaradi kakršne koli morebitne strokovne napake ali napake pri vodenju postopka. Pri zavarovalnem posredniku kot podjetniku mora imeti zavarovano visoko rizičnost.

Če bi ocenjevali riziko, ki spremlja izvajanje zavarovalno posredniških storitev za škode, ki lahko nastanejo na strani naročnikov ali na strani zavarovalnice in za katero nosi odgovornost izvajalec teh storitev, potem lahko to rizičnost ocenimo kot povečan rizik. Tako povečan rizik moramo vsekakor upoštevati pri ustanovitvi kot pri delovanju gospodarske družbe ali podjetnika, ki bo opravljal te storitve kot svojo gospodarsko dejavnost.

Intenzivnost kapitalskih naložb vezanih na izvajanje dejavnosti

Kapital so finančna in druga sredstva namenjena podjetju ob ustanovitvi in delovanju. Ker posamezne gospodarske dejavnosti potrebujejo v času izvajanja več sredstev, kot jih lahko zagotovijo s svojo dejavnostjo, opredeljujemo te dejavnosti, in enako njihove izvajalce, na kapitalsko intenzivne, za razliko od drugih, kjer se potreben kapital lahko zagotovi ob ustanovitvi in se povečuje hkrati in v sorazmerju z dejavnostjo. Ocena intenzivnosti kapitalskih naložb v času izvajanja gospodarske dejavnosti pa ima vsekakor velik vpliv na izbiro pravnoorganizacijske oblike gospodarskega subjekta, ki bo to gospodarsko dejavnost izvajal. Vsekakor je izbira d.d. mnogo primernejša oblika za opravljanje dejavnosti, kjer je intenzivnost kapitalskih naložb večja kot d.o.o., ki je kot oblika bolj namenjena za dejavnosti, kjer je ta intenzivnost manjša. Zavarovalna posredniška storitev ne sodi med kapitalsko zelo intenzivne dejavnosti. Celoten kapital, ki se potrebuje za ustanovitev, delovanje

in zavarovanje same dejavnosti, se lahko zagotovi ob ustanovitvi s tem, da se ta ohranja in povečuje že s samim izvajanjem te dejavnosti.

Obseg izvajanja dejavnosti

Zavarovalno posredniška družba ali s.p. lahko izvajata svojo dejavnost na lokalnem področju, domačem tržišču ali pa se uveljavita tudi na tujih trgih. V velikih podjetjih, kjer je veliko zaposlenih in delujejo tudi na lokalnem področju ali na tujih trgih, ima podjetje veliko strank, katere je potrebno ustrezno in strokovno slediti. Zato se lahko družba organizira, da vsak posameznik ali oddelek opravlja svoje področje. Nekateri so lahko zadolženi za fizične osebe, nekateri za pravne osebe, tretji za finančne in bančne ustanove itd. Potrebna je drugačna organizacija podjetja, kot pri malih podjetjih, katero nima velikega števila strank in posledično s tem ne potrebuje številnega kadra. Če posrednik uspe slediti vse svoje stranke in posluje dobro, je lahko organiziran kot podjetnik posameznik. V primeru povečanja svojega portfelja lahko zaposli še enega posrednika, vendar v tem primeru se lahko preoblikuje v d.o.o., zaradi zavarovanja odgovornosti, saj v primeru napake njegovega zaposlenega s.p. odgovarja z vsem svojim premoženjem.

Vključitev zaposlenih med družbenike družbe

Dobro ime družbe na trgu se gradi na izbiri ustreznega kadra, s katerimi bo družba izvajala dejavnost. Zavarovalni posrednik mora imeti za opravljanje zavarovalno posredniške dejavnosti dovoljenje in ustrezno znanje. Ko podjetje zaposli usposobljen kader, ga mora ustrezno izobraževati, nagrajevati za dobro opravljeno delo in zadrževati v podjetju, saj v nasprotnem primeru, da se zaposlenemu ponudi drugje boljša priložnost zaposlitve, ga podjetje lahko izgubi. Če je zaposleni vreden zaupanja in dobro opravlja svoje delo, mu lahko v podjetju ponudijo možnost napredovanja. Eden izmed načinov je, da mu ponudijo možnost do deleža v firmi ali povabilo med partnerje družbe, to je status, ki mu poleg zaposlitve zagotavlja tudi status družbenika ali delničarja v družbi.

7.4 Izbira pravnoorganizacijske oblike

Pravnoorganizacijsko obliko za opravljanje zavarovalno posredniške dejavnosti kot gospodarske dejavnosti v določeni meri določa že ZZavar, ki kot možna nosilca te

dejavnosti določa le podjetnika in gospodarsko družbo. Izbira, ki nam ostane, je le oblika gospodarske družbe po ZGD-1C, saj zakon podrobneje ne določa ali so to osebne ali kapitalske družbe, kot tudi ne določa posameznih oblik teh družb.

Če upoštevamo rizičnost same dejavnosti in poslov na tem področju, kot enega izmed pomembnejših kriterijev, ki izvirajo iz dejavnosti posredovanja zavarovalniških storitev, lahko ugotovimo, da ta kriterij bistveno vpliva na obseg storitev, ki se izvajajo v podjetniški obliki. Kot je bilo v nalogi že navedeno, podjetnik odgovarja za svoje obveznosti iz dejavnosti z vsem svojim premoženjem. Glede na rizičnost dejavnosti in samih poslov je ta oblika primerna le v primeru, če dejavnost izvaja podjetnik sam. Z večanjem obsega dejavnosti in zaposlovanja novih posrednikov se ta riziko povečuje in v primeru, da odškodninska odgovornost presega samo zavarovanje dejavnosti, to neposredno ogrozi vse premoženje podjetnika. Rizičnost same dejavnosti in poslov na področju posredovanja zavarovalnih storitev pa nedvomno vpliva tudi na izbiro primerne oblike gospodarske družbe kot nosilca dejavnosti.

Kot neprimerne oblike lahko določimo vse osebne družbe, to so družba z neomejeno odgovornostjo (d.n.o.), komanditna družba (k.d.) in tiha družba (t.d.), saj pri vseh teh oblikah zasledimo obliko osebne odgovornosti vsaj nekaterih družbenikov za obveznosti družbe. Res je, da je ta odgovornost družbenikov subsidiarna, kar pomeni, da ta odgovornost nastopi šele potem, ko družba ne more poravnati obveznosti iz svojega premoženja, vendar pa je ta obveznost tudi solidarna, kar pomeni, da vsak od družbenikov odgovarja za celotno obveznost družbe.

Primerno obliko družbe za izvajanje dejavnosti posredovanja zavarovalniških storitev bomo torej lahko našli le v okviru kapitalskih družb, te pa so: družba z omejeno odgovornostjo (d.o.o.), delniška družba (d.d.) in komanditna delniška družba (k.d.d.) in kjer družbeniki v načelu ne prevzemajo nobene odgovornosti za obveznosti družbe. Izjema tega pravila je le k.d.d., kjer komplementar prevzema odgovornost za obveznosti družbe, zaradi česar bi tudi to obliko izločili iz nadaljnje izbire.

Ostali sta nam le dve obliki, to je d.o.o. in d.d., ki se razlikujeta le po načinu ustanovitve, nižjemu ali višjemu znesku osnovnega kapitala, manj ali bolj zahtevni

notranji ureditvi, načinu upravljanja in vodenja ter nastopanju na trgu.

Upoštevajoč ugotovljene značilnosti obeh kapitalskih družb, zahtev, ki jih določa ZZavar in vseh kriterijev, ki izvirajo iz same dejavnosti, lahko ugotovimo, da je d.o.o. oblika, ki je primerna za izvajanje dejavnosti posredovanja zavarovalniških storitev v primeru, da to dejavnost opravljata vsaj dva posrednika in da s to dejavnostjo pokrivamo potrebe na nekem lokalnem trgu. S primernim začetnim osnovnim kapitalom lahko družbo primerno zavarujemo proti odgovornostim, ki nastanejo iz dejavnosti, in z oblikovanjem poslovnih deležev v družbi zagotovimo boljšim posrednikom, da ob zaposlitvi kot družbeniki vstopijo v družbo. V primeru povečanja obsega dejavnosti in v primeru nastopa na večjih trgih bi bilo primerno preoblikovanje d.o.o. v d.d.. Tako preoblikovanje v »dražjo« in zahtevnejšo obliko bi bilo glede na povečanje dejavnosti upravičeno, družbi pa bi omogočalo tudi pridobitev novega svežega kapitala, ki bi ga za povečan obseg potrebovala. In ne nazadnje tako preoblikovanje v d.d. ne bi preprečilo nadaljevanja partnerskega modela (vstopa zaposlenih posrednikov med družbenike oz. delničarje družbe), ki je po mojem mnenju bistveni element za ohranjanje kvalitete storitev in za nadaljnje delo družbe.

8 TRŽENJE ZAVAROVALNO POSREDNIŠKIH STORITEV

8.1 Trženje zavarovanj

Trženje je proces načrtovanja in izvajanja razvoja izdelkov ali storitev, oblikovanja njihovih cen, tržnih poti in promocije. Trženje opredeljujemo kot družbeni proces, ki zagotavlja posameznikom in skupinam ljudi, da dobijo to, kar želijo, in sicer s ponujanjem in menjavo izdelkov ali storitev na trgu. Trženje storitev se obravnava kot posebno področje trženja, ker se po načinu in oblikah trženja razlikujejo od trženja izdelkov, čeprav je tudi na teh področjih cilj trženja zadovoljstvo kupcev. (Potočnik, 2004).

Trženje zavarovanj je v primerjavi z drugimi vrstami trženja specifično, že zaradi samega predmeta trženja, ki je v osnovi storitev, torej nekaj neotipljivega. Zavarovanje se od drugih storitev razlikuje tudi po tem, da za plačilo premije ni rečeno, da dobiš nekaj oprijemljivega, materialnega. Če namreč ne pride do škodnega dogodka, ni nadomestila škode. Zato pri trženju zavarovanj pogosto govorimo, da je zavarovalna premija plačilo za odkup varnosti. Potrošniku prodajamo nekaj, kar lahko imenujemo varnost, zaščita pred tveganjem. Zavarovalnice morajo stalno skrbeti za prilagajanje storitev potrebam zavarovancev, slediti je potrebno spremembam v gospodarstvu, njegovemu razvoju in posebnostim. Stalno prilagajanje obstoječih vrst zavarovanja, oblikovanje in uvajanje novih mora biti glavna naloga vsake zavarovalne družbe (Ojsteršek, 2005).

Pomembna je določitev višine cene zavarovanja, zavarovalne premije, saj je potrebno paziti, da cena v očeh kupca ni previsoka, prav tako ne sme biti prenizka, saj je potrebno skrbeti za ekonomsko uspešnost podjetja. Ko je enkrat storitev oblikovana, se jo predstavi potencialnim odjemalcem, za kar so na voljo različni načini trženjskega komuniciranja. Pomembno je, da se storitev predstavi na način, ki v odjemalcu vzbudi občutke, da je to zavarovanje boljše od konkurenčnih.

8.2 Trženje zavarovalno posredniške storitve

Delo zavarovalnih posrednikov je zahtevno in odgovorno, zato se ga je potrebno

lotiti natančno in po korakih. Prvi korak je vzpostavitev stika s stranko, nato pa sledi sodelovanje z zavarovancem in zavarovalnico vse do preteka zavarovalne police. Večina posrednikov ima s svojimi strankami dolgoročneje odnose, zato se sodelovanje ne konča po preteku police, ampak stranke zavarovanje podaljšajo ali sklenejo novo zavarovanje. Zavarovalni posrednik najprej:

- vzpostavi stik s stranko,
- stranka predstavi svoje želje,
- posrednik izdela analizo tveganj,
- sledi iskanje primernih ponudb,
- stranki predstavi najprimernejšo ponudbo,
- pogajanja z zavarovalnico o višini premije,
- priprava zavarovalne police,
- pregled zavarovalne police in pogojev,
- sklenitev zavarovalne pogodbe med stranko in zavarovalnico,
- pomoč v času trajanja zavarovanja,
- podaljšanje zavarovanja.

8.2.1 Strateško načrtovanje trženja zavarovalno posredniške storitve

Uspešnost storitvenih podjetij je odvisna od strateškega načrtovanja. Ustrezno strateško načrtovanje in oblikovanje prave strategije marketinga nas pripelje do postavljenih ciljev. Dobro zastavljena strategija je pogoj za uspešno poslovanje podjetja (Devetak, 2007).

Cilja strateškega načrtovanja sta praviloma dva (Potočnik, 2004):

- oblikovati storitve podjetja oziroma zavarovalno posredniško storitev tako, da prinesejo načrtovani dobiček in dosežejo načrtovano rast ter
- storitvenemu podjetju omogočiti organiziranje poslovanja tako, da bo ostalo uspešno, tudi če pri kateri koli dejavnosti ali skupini storitev pride do problemov pri izvajanju.

Storitveno podjetje se srečuje z nekaterimi vprašanji, na katerih temelji razvoj storitvenega podjetja (Potočnik, 2004):

- Opredelitev poslanstva podjetja – najprej mora storitveno podjetje razviti izhodišča za svoje poslanstvo glede na storitveno panogo, v kateri deluje, vrste storitev in njihovo porabo, tržne segmente in geografska območja, na katerih prodaja. Podjetje mora najti odgovore na vprašanja: - Kdo so odjemalci zavarovalno posredniške storitve? Pri zavarovalno posredniški družbi so to pravne osebe, podjetja, katera želijo imeti zavarovalna kritja ustrezna njihovi dejavnosti ter fizične osebe. - Kaj stranke pričakujejo od posrednika? Stranke pričakujejo, da jim bo zavarovalni posrednik uspel pridobiti najboljše zavarovalno kritje in premijo, ki jim bo ustrezala in bila za njih primerna. - Kakšna je dejavnost podjetja sedaj? Kot že omenjeno, je dejavnost zavarovalno posredniške družbe izključno samo zavarovalno posredovanje.
- Oblikovanje strateških poslovnih enot - zavarovalno posredniška družba mora gledati na poslovanje predvsem z vidika zadovoljevanja potreb strank, da so te zadovoljne z delom družbe.

8.2.2 Segmentiranje odjemalcev zavarovalno posredniške storitve

Segmentiranje je postopek razčlenitve trga na različne skupine. Različni odjemalci storitev imajo različne potrebe. Posamezna storitev ne more zadovoljiti vseh odjemalcev. Zato so storitvena podjetja, ki poslujejo na velikem trgu, spoznala, da ne morejo oskrbovati vseh odjemalcev na trgu. Kupcev je lahko več, kot ima podjetje zmogljivosti (Potočnik, 2004).

Namesto, da podjetje ponuja in izvaja svoje storitve na celotnem trgu, je zanj ugodnejše, da ugotovi tiste delne trge (tržne segmente), ki jih lahko uspešno zadovolji. Zato mora segmentirati trg, izbrati ciljne trge na podlagi segmentiranja in pozicionirati ponudbo za izbrane ciljne trge. Vsako storitveno podjetje želi svoje trženje usmeriti na najdonosnejše tržne segmente. Trg lahko razdelimo na tržne segmente, tržne vrzeli (tržne niše) in na posamezne kupce. Tržni segment so velike skupine porabnikov v okviru določenega trga s podobnimi potrebami. Tržna vrzel je natančneje opredeljena manjša skupina ljudi, ki zahteva ali pričakuje posebno korist. Porabniki so pripravljeni plačati več tistemu storitvenemu podjetju, ki najbolje zadovolji njihove potrebe (Potočnik, 2004).

Glavne spremenljivke segmentiranja potrošniških trgov:

- Zemljepisno segmentiranje - razdelitev trga na različne zemljepisne enote: regije, pokrajine, mesta, države itd. Podjetje se lahko odloči, da bo poslovalo na enem ali več področjih, ali pa mogoče na vseh. Družba AfiNova posluje na različnih trgih, ima stranke po celi Sloveniji, največ pa v primorski regiji.
- Demografsko segmentiranje - trg se deli v skupine na osnovi demografskih spremenljivk, na primer: starost, spol, dohodek, poklic, izobrazba itd. Družba AfiNova se ne ozira na starost, spol, dohodek ljudi. Ne glede na to jim skuša pridobiti čim bolj kakovostno in cenovno primerno zavarovalno kritje.
- Psihografsko segmentiranje - kupce se razčleni v skupine na osnovi, na primer: socialnega razreda, kulture, življenjskega sloga itd. Socialni razred ima močne učinke pri kupcih glede avtomobilov, oblačil, stanovanj itd. Kot že omenjeno se družba ne ozira na socialni razred ljudi, saj skuša vsaki stranki pridobiti najboljše zavarovanje.
- Vedenjsko segmentiranje - kupce se deli na štiri skupine na osnovi njihovega znanja, stališč, uporabe in reakcije na določeno storitev ali izdelek.

8.2.3 Pozicioniranje zavarovalno posredniške storitve

Pozicioniranje je proces oblikovanja ponudbe tako, da je ciljnemu trgu jasen položaj podjetja v primerjavi s konkurenco (Potočnik, 2004). Pri obravnavanju pozicioniranja se upošteva mišljenje uporabnikov zavarovalno posredniške storitve. Pozicioniranje je oblikovanje podobe in ugleda podjetja z namenom, da bi v podzavesti odjemalcev zavarovalno posredniške storitve pridobili ustrezno mesto z določeno vrednostjo, ki prispeva k boljšemu trženju zavarovalno posredniške storitve (Devetak, 2000).

Ko podjetje izbere ciljni trg, se mora odločiti, ali bo svoje ponudbe pozicioniralo neposredno ob konkurentih, kar pomeni, da mora ustrezno razlikovati ponudbo svojih storitev, ali pa se bo usmerilo na nezaseden del trga.

Glavni elementi razlikovanja izvedbe storitev so (Potočnik, 2004):

- kakovost: zavarovalni posrednik pripravi stranki - zavarovancu najboljšo in njenim zmožnostim primerno ponudbo za zavarovalno kritje;

- hitrost in zanesljivost izvajanja storitve: pomembno je, da si stranka in zavarovalni posrednik zaupata, stranka pove kakšna kritja želi in verjame, da ji bo le-ta uspel pridobiti najboljšo ponudbo,
- svetovanje: zavarovalni posrednik je na voljo stranki preko celega leta za razne informacije in svetovanja,
- odzivnost: takojšnje reševanje zavarovalnih primerov, škodnega dogodka.

Storitveno podjetje kot je zavarovalno posredniška družba, lahko pridobi občutno konkurenčno prednost, če ima zaposlene usposobljene ljudi ter jih izobražuje in strokovno izpopolnjuje. Ti ljudje morajo imeti potrebno znanje za opravljanje zavarovalno posredniških storitev, biti morajo vljudni in spoštljivi do strank ter vredni zaupanja. Zavarovalno posredniška družba naj poudarja, da lahko pridobi najprimernejšo in najboljšo ponudbo zmožljivostim stranke, lahko poudari možnost nižje zavarovalne premije in najboljše zavarovalno kritje. Družba AfiNova pozicionira svoje storitve po tem, da za stranko pri zavarovalnicah poišče najboljšo ponudbo za zeleno zavarovalno kritje in se pri tem trudi doseči cenovno ugodno ponudbo. Ker družba posluje z vsemi zavarovalnicami, pridobi več ponudb, katere lahko ponudi stranki v pogled, da ta lažje sprejme odločitev, s katero zavarovalnico bo sklenila zavarovalno pogodbo. Nekatere konkurenčne zavarovalno posredniške družbe so usmerjene predvsem v poslovanje z določeno zavarovalnico in strankam lahko ponudijo le eno ali dve ponudbi. V času, odkar je družba prisotna na trgu, si je pridobila ugled in zaupanje strank za njeno kakovostno opravljeno delo.

Zavarovalno posredniška družba AfiNova trži svojo storitev že 6 let in se posveča izboljšavam ponudbe ter zadovoljevanju odjemalcev, zato dobro pozna svoje stranke. Njene stranke so fizične in pravne osebe, katere zanima, kakšno je njihovo zavarovalno kritje, in kam gre njihov denar ob plačevanju zavarovalne. To pomeni, da je njihovo zavarovalno kritje kakovostno urejeno in da v primeru škodnega dogodka, ne bodo ostale »praznih rok«.

Pri ciljnih odjemalcih se zaposleni najprej sestanejo in jim predstavijo namen in cilj njihove storitve. Predstavijo jim možnost priprave kakovostnih zavarovalnih kritij, možnost ugodnejše ponudbe od prejšnjega leta ter pomoč in svetovanje v primeru škodnega dogodka. Družba se strankam predstavi tako, da imajo le-te jasno mnenje o tem, kaj je zavarovalno posredniška storitev. Najprej se stranki predstavi, kakšna

zavarovalna kritja ima njihovo podjetje sedaj, in kaj bi bilo potrebno v nadaljnje spremeniti. Na podlagi njihovih dosedanjih zavarovalnih polic se jim svetuje, kaj bi bilo pomembno vključiti v zavarovalno kritje, spremeniti dosedanje zavarovalne vsote itd. Ko se stranki predstavi storitev družbe, si zaposleni vzame nekaj dni časa, da stranki pripravi kakovostno ponudbo za dogovorjena zavarovalna kritja in ji poskuša pridobiti ugodnejše ponudbe s strani zavarovalnic, kot jih je stranka imela prejšnja leta. Tako se stranki tudi dejansko dokaže, kar se ji je obljubilo na prvem sestanku, in ta lahko verjame besedam o zanesljivosti in uspešnosti družbe.

Večje stranke je najbolje obiskati osebno. Takrat se ji predstavi pridobljene ponudbe za povpraševana zavarovalna kritja in stranka lahko takoj pregleda ponudbe in vpraša posrednika, če ji kaj ni razumljivo. Obenem se lahko stranka in posrednik dogovorita že za pripravo zavarovalnih polic.

8.2.4 Ciljanje potencialnih odjemalcev zavarovalno posredniške storitve

Z razvojem znanosti, tehnike, poslovanja, komunikacij se je spreminjala tudi življenjska raven. Zavarovalna storitev je morala slediti omenjenim trendom in novim tržnim zahtevam. Zavarovalno posredniška storitev je dobila nov način promocije, da bi stranke lažje in hitreje prišle do storitve (Devetak, 2000).

Na trgu se zavarovalno posredniška družba srečuje z različnimi odjemalci, ki pa imajo različne zahteve. Potencialni odjemalci zavarovalno posredniške storitve so praktično vsi, vse fizične in pravne osebe, saj vsakdo potrebuje zavarovalno storitev. Stranke si izberejo zavarovalnega posrednika, da jim ta razloži, kakšno storitev stranka kupuje ter jim predlaga, kaj je najboljše zanje, saj se stranki na zavarovalnici ne posvetijo dovolj. Največ ljudi prejme informacije o zavarovanjih preko televizije, interneta, časopisov ali pa neposredno od osebe, ki je zaposlena na zavarovalnici. Zavarovalno posredniška družba pa pritegne pozornost za svoje storitve prek različnih kanalov.

Ciljni trg družbe AfiNova je goriška regija, vse bolj pa tudi stranke po celotni Primorski in Sloveniji. Potencialni kupci zavarovalno posredniške storitve so podjetja, mala, srednja in velika, ter fizične osebe. Za odkrivanje potencialnih strank družba uporablja telefon, pošto, včasih se je potrebno udeležiti tudi kakšnih

prireditve ali srečanj, na katerih je lahko veliko potencialnih strank. Ko je znano, kateri potencialni stranki ali podjetju bi lahko ponudili storitev, je bolje, o njej imeti vsaj nekaj informacij, na primer s čim se stranka oziroma podjetje ukvarja, kakšno je njihovo poslovanje, kakšna zavarovalna kritja naj bi imeli v podjetju, dobro je imeti informacijo o plačilni disciplini podjetja in škodnem rezultatu, saj če podjetje ne plačuje zavarovalne premije, potem tudi podjetje kot zavarovalno posredniška družba ne prejme provizije od zavarovalnice. Ko je družba seznanjena s podatki podjetja, sledi obisk potencialne stranke. V primeru, da je družba s stranko že navezala kontakt in ima njeno vizitko, jo lahko kontaktira kar prek telefona ter ji na kratko predstavi namen klica. V primeru strinjanja se lahko posrednik dogovori za sestanek, na katerem ji podrobno predstavi storitev in prednosti družbe ter zakaj je prednost za njihovo podjetje imeti zavarovalnega posrednika.

8.3 Trženjski splet zavarovalno posredniške storitve

V marketingu se je uveljavila formula marketinškega spleta - 4P. To je kombinacija marketinških spremenljivk, ki jih mora podjetje obvladati za uspešno trženje na ciljnim trgu. Koncept 4P se je uveljavil predvsem za izdelke, kasneje so bile dodane še tri prvine značilne za storitve in tako govorimo o 7P:

- izdelek (angl. *Product*) - v zavarovalništvu zavarovalna storitev;
- prodajni pogoji (angl. *Price*) - zavarovalne storitve - zavarovalna premija kot cena za storitve;
- tržne poti ali distribucijski kanali (angl. *Place*) - prostori družbe ali obisk na domu;
- marketinško komuniciranje (angl. *Promotion*) - oglaševanje, pospeševanje prodaje, neposredni marketing, osebna prodaja in odnosi z javnostmi;
- izvajalci in odjemalci storitev (angl. *People*) - zavarovalci in zavarovanci;
- procesiranje ali izvajanje storitev (angl. *Processing*) - proces zavarovanja, ocenjevanja in izplačevanja škod;
- fizični dokazi (angl. *Physical evidences*) - prostori družbe, zavarovalna polica.

Izdelek - Zavarovalno posredniška storitev

Izdelek predstavlja politiko zavarovalnih storitev. Družba zahteva nenehno izpopolnjevanje in prilagajanje zavarovalnih storitev novim tržnim razmeram in s tem novim in drugačnim potrebam zavarovancev. Odnos med posrednikom in stranko – zavarovancem zahteva stalno skrb za le-tega, ne le v obdobju, ko je te pomoči potreben (v primeru škodnega dogodka), ampak tudi tekom leta. Storitve zavarovalnega posredovanja lahko opravlja samo zavarovalna posredniška družba, ki je pridobila dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor za opravljanje dejavnosti zavarovalnega posredovanja. Družba lahko opravlja še storitve kreditnega posredovanja oziroma storitve posredovanja investicijskih kuponov vzajemnih skladov, če izpolnjuje pogoje za opravljanje teh storitev določenih z zakoni. Družba AfiNova opravlja storitve zavarovalnega posredovanja. Za stranko po različnih zavarovalnicah povprašuje po zelenem zavarovalnem kritju. Na podlagi prejete ponudbe, ji le-to predstavi in stranki svetuje, pri kateri zavarovalnici bi lahko pripravili zavarovalno polico, ker ima boljše zavarovalne pogoje ali boljša kritja. Če se stranka, podjetje odloči za sodelovanje z družbo, ji prepusti skrb za upravljanje z zavarovalnimi posli. Tako družba prevzame odgovornost, da bo poskrbela za najboljše možno zavarovalno kritje za svojo stranko.

Zavarovalna premija - Določanje cene zavarovalno posredniške storitve

Interes zavarovalnice mora biti ustrezna premija, ki zagotavlja dober poslovni rezultat, vendar je v konkurenčnem boju na področju zavarovalništva težko uspeti s previsokimi cenami zavarovanj. Zato morajo biti te pazljivo oblikovane. Sicer pa mora oblikovanje cen zavarovalnih storitev izhajati iz strogih izračunov. Zavarovalna premija se določa po matematičnih izračunih, kjer se upoštevajo vse posebnosti določenih kritij, škodni rezultati in statistični kazalci ipd. Na koncu, ob oblikovanju premije, pa se lahko glede na tržne cilje določijo promocijski popusti, popusti na enkratna plačila ipd., s čimer se oblikuje ustrezna tržna cena ali tržna premija. Pri tem poskuša zavarovalni posrednik za svojo stranko priboriti dodaten popust na kritjih, glede na to da je stranka dober plačnik itd. Prodajna cena zavarovanj je zavarovalna premija, katero mora stranka oziroma zavarovanec plačati ob sklenitvi zavarovalne police. Zavarovalni posrednik je upravičen do provizije oziroma do višje provizije za posredovanje pri določenih vrstah zavarovanj. Posrednik nima pravice od stranke zahtevati plačila provizije oziroma kakršnega koli drugega plačila, če ni s

pogodbo o posredovanju, sklenjeno s stranko izrecno pisno drugače dogovorjeno. Če je to dogovorjeno, pridobi posrednik pravico do provizije, ko prične veljati zavarovalna pogodba, pri sklenitvi katere je posredoval.

Marketinško komuniciranje zavarovalno posredniške storitve

Eno najpomembnejših področij v zavarovalništvu je prodaja ali sklepanje zavarovanj. Zaupanje je najpomembnejše pri posredovanju zavarovalne storitve. Stranka mora zaupati posredniku, da ji bo pridobil najboljše zavarovalno kritje za kar je povpraševala. Le na vzdrževanju zaupanja lahko zavarovalna posredniška družba gradi svoj tržni potencial.

Zavarovalni posredniki so dobrodošli pri sklepanju zahtevnih zavarovanj, pri katerih je svetovanje zelo pomembno in tudi v primeru visokih zavarovalnih premij. Stranke proces pridobivanja zavarovanja in ugotavljanja nevarnosti prepustijo posredniku, kar je za njih zelo dobrodošlo. Ta način sklepanja zavarovanj je posebno primeren za podjetja, ki morajo skleniti več različnih vrst zavarovanj in jim to vzame preveč časa, tako pa lahko celotno skrb za zavarovanja prepustijo zavarovalnemu posredniku (Dimovski in Volarič - Prijatelj, 2000).

Pri prodaji zavarovalno posredniške storitve v podjetjih največkrat posrednik stranko obišče in ji predstavi storitev zavarovalnega posredovanja ter ji pove, kako bi ji pomagali na področju njihovih zavarovalnih kritij. Le z obiskom stranke se ji posrednik uspe dovolj dobro posvetiti ter odgovoriti na vsa njena vprašanja.

Tržne poti - Tržne poti zavarovalno posredniške storitve

Naloga zavarovalno posredniške družbe je iskanje in uporaba primernih tržnih poti, ki omogočajo dostopnost storitev za obstoječe in potencialne stranke. Lokacija izvajanja storitev in posredniki, prek katerih lahko pride storitev do strank, sta dve ključni področji trženjskega spleta za storitve. Odločitev v zvezi s potjo, po kateri posredujemo storitev do stranke, je povezana z udeleženci v storitvenem procesu, torej:

- izvajalci storitve,
- posredniki storitve,
- porabniki storitve.

Neposredna prodaja je tradicionalna oblika posredovanja storitev strankam. Storitvena podjetja čedalje pogosteje iščejo tudi posredne prodajne poti, da bi povečala prodajo svojih storitev (Potočnik, 2004).

Pri tržnih poteh zavarovalno posredniške storitve lahko stranka obišče posrednika ali obratno.

- Stranka pride k posredniku - stranke se same odpravijo k posredniku. V družbi AfiNova se večina fizičnih oseb odloči, da posrednika obišče in se tam dogovorijo glede strankinega zavarovalnega kritja in njenih želja.
- Posrednik obišče stranko - posrednik obišče stranko na dogovorjenem mestu. Pri strankah kot so podjetja, je odvisno od želje stranke, lahko se s posrednikom dogovorijo za sestanek pri bodoči stranki ali pa za sestanek pri posredniku. V družbi AfiNova največkrat poskušajo kar sami vzpostaviti stik s strankami.

Ljudje in zavarovalno posredniška storitev

Ljudje imajo pri opravljanju različnih storitev pomembno vlogo. Pri izvajanju zavarovalno posredniške storitve morajo biti zavarovalni posredniki ustrezno strokovno usposobljeni, saj bodo le tako znali predstaviti zavarovalno storitev ter pomagati zavarovancu. Poznati morajo pogoje poslovanja različnih zavarovalnic in njihove ponudbe zavarovanj. Med letom zavarovalnice organizirajo izobraževanja za različna zavarovalna kritja, tako se jih lahko posredniki udeležijo, da so seznanjeni z novostmi in jih lahko ponujajo strankam. Posredniki morajo biti na tekočem z novimi zavarovalnimi kritji, ki prihajajo na trg. Zavarovalni posredniki naj bi obvladali tudi večščino komuniciranja z ljudmi - zavarovanci. Če je le-ta dober poslušalec, mu bo uspelo pridobiti stranko in ji ponuditi ustrezno in najbolj primerno zavarovalno kritje. Prav tako igra pomembno vlogo videz in urejenost pri ponujanju storitve. Zavarovalni posredniki imajo pomembno vlogo pri izvajanju zavarovalno posredniške storitve.

Procesiranje - izvajanje zavarovalno posredniške storitve

Pri izvajanju zavarovalno posredniške storitve mora biti poskrbljeno za ustrezno kakovost in hitrost pri opravljanju storitve. Rezultat in uspeh družbe je odvisen od strokovno usposobljenih kadrov. Kot že omenjeno, se družba najprej sestane s stranko in ji predstavi storitev, nato na podlagi njenih obstoječih zavarovalnih polic

pripravi analizo njihovega zavarovalnega kritja in poišče pri zavarovalnicah za dogovorjena kritja najugodnejšo ponudbo. Nato jo stranki predstavi in svetuje glede povpraševanega kritja, na koncu pa sledi sklenitev zavarovalne police in nadaljnje svetovanje stranki v primeru kakršne koli pomoči glede sklenjenega zavarovanja.

Fizični dokazi zavarovalno posredniške družbe

Fizični dokazi predstavljajo tisto kar človek vidi, občuti ali sliši. Sem torej sodi sama zgradba, oprema, notranja in zunanja ureditev itd. Povsod pa so bistvenega pomena sanitarni prostori, čakalnice, hodniki, garderobe itd. Fizični dokazi morajo imeti ustrezno kakovost, videz, barvo itd. Fizični dokazi so pri zavarovalnih storitvah zelo pomembni, saj je zavarovanje močno neotipljiva storitev. Stranke dobijo le obljubo. Zavarovalne police, zavarovalni pogoji, zapisniki o škodi itd. dajo stranki - zavarovancu občutek, da nimajo samo obljube, ampak da imajo nekaj tudi dejansko v rokah. Z urejenostjo prostorov in zanesljivostjo podjetje ponudi stranki nek dokaz, da so vredni njenega zaupanja.

9 PREDSTAVITEV PODJETJA AFINOVA D.O.O.

AfiNova zavarovalna posredniška družba d.o.o. je bila ustanovljena v mesecu maju leta 2005 s sedežem v Novi Gorici. Nudi brezplačno svetovanje na zavarovalnem področju in upravljanje zavarovalnega portfelja stranke, bodisi fizične osebe ali podjetja ter ustrezno zavarovalno kritje in njegovo nenehno spremljanje. Družba želi postati vodilna družba na tem področju v kakovosti in strokovnosti nujenih storitev na področju Slovenije.

Delo družbe kot posrednika zavarovalniških storitev opredeljuje ZZavar. Cilj dejavnosti družbe je analiza in opredelitev tveganj stranke ter pogajanje za pridobitev najustreznejše stroškovne in vsebinske zavarovalne police ter nuditi strankam kvalitetno, strokovno in konkurenčno storitev.

Dejavnost družbe

Družba preko pooblastila brezplačno upravlja zavarovalne posle ter v primeru škode pomaga do čimprejšnje razrešitve škode ter ustrezne zavarovalnine. Delo družbe se začne pri pregledovanju že obstoječih polic stranke, sledi svetovanje in iskanje tako vsebinsko kot stroškovno najustreznejšega zavarovanja za sedanja in bodoča zavarovalna kritja. Osebe v družbi najprej poišče ter analizira zavarovalne ponudbe pri zavarovalnicah, ki jih nato predstavi stranki. Stranki svetuje najustreznejšo rešitev in nato pa se sama stranka odloči, katero ponudbo in zavarovalnico bo izbrala.

Prednosti sodelovanja z družbo AfiNova d.o.o. so, da preko pooblastila zastopa stranke na zavarovalnem trgu, in jim zagotavlja:

- strokovno svetovanje,
- prihranek časa in stroškov pri izbiri najustreznejšega zavarovanja,
- pomoč pri izplačilu odškodnine pri nastalem škodnem dogodku,
- nudi široko zavarovalno pomoč z vsemi slovenskimi in najugodnejšimi mednarodnimi zavarovalnicami za optimalno kritje rizika,
- analize in izdelavo predlogov za spremembo zavarovalnega kritja s produkti vseh zavarovalnic,
- preklic pooblastila naročitelja je možen kadar koli in za naročitelja nima nobenih finančnih posledic.

9.1 Analiza trženjskega okolja AfiNove

Ena izmed nalog podjetja je spremljanje sprememb v okolju, to je spremljanje sprememb pri ponudbah zavarovalnic, na primer sprememba pogojev zavarovalnic, spremembe pri paketih zavarovanj, podražitev oziroma zvišanje nekaterih zavarovanj itd.

Marketinško okolje sestavljata mikro in makro okolje. Mikro okolje sestavljajo: podjetje (družba), dobavitelji (zavarovalnice), posredniki na trgu, kupci (stranke), konkurenti in različne javnosti. Ti s svojim delovanjem ustvarjajo različne poslovne priložnosti in postavljajo ovire. Makro okolje pa sestavljajo: demografsko, gospodarsko, fizično, tehnološko, politično pravno in družbeno kulturno okolje (Sfiligoj, 1993). Podjetje mora proučiti najpomembnejše udeležence makro in mikro okolja.

9.1.1 Mikro okolje

Naloga vodstva trženja je, da zgradi odnose s kupci tako, da zanje ustvarja zadovoljstvo. Vodje trženja ne morejo sami opraviti te naloge. Njihov uspeh je odvisen od drugih dejavnikov v mikro okolju podjetja - dobaviteljev, konkurentov in različnih javnosti. Del mikro okolja ali poslovnega okolja podjetja predstavljajo tudi druga podjetja, s katerimi navezujemo poslovne stike, in ki lahko temeljijo na sodelovanju (to so zavarovalnice) ali na tekmovanju (konkurenti). Po drugi strani pa so v tem okolju tudi kupci - stranke, katere sklenejo zavarovanje preko zavarovalnega posrednika. Zavarovalnice so pomemben člen, saj nam ponujajo različna zavarovanja, zavarovalne pakete itd., pomembni so tudi dobri odnosi z njimi, saj nam zagotavljajo vire, ki jih zavarovalno posredniška družba potrebuje za nadaljnjo trženje storitev. Zavarovalno posredniška družba spremlja ponujena zavarovanja in njihove spremembe ter jih ponuja strankam (Sfiligoj, 1993).

Analiza konkurence

Ključni dejavnik, ki odloča o uspehu družbe AfiNova, je zagotovo konkurenca. Da bi podjetje dobro poslovalo je potrebno spoznati konkurenco. Bolj ko se povečuje število podjetij v zavarovalnem posredništvu in bolj, ko si družbe postajajo podobne po storitvah, večja je konkurenca. Konkurenca pa je tudi večja, kadar povpraševanje

po storitvah narašča počasneje. Analiza konkurence omogoča primerjavo rezultatov obravnavanega podjetja z rezultati posameznih konkurentov. Tako se ugotovi ali je podjetje pod ali nad povprečjem in kakšne so možnosti, da podjetje tak položaj obdrži ali izboljša. Kot konkurenci si lahko družba AfiNova šteje vse ponudnike zavarovalno posredniške storitve v Sloveniji. Če bi se osredotočili na goriško regijo bi lahko rekli, da ima družba dva konkurenta. Eno izmed konkurenčnih podjetji, ki se ukvarja z zavarovalnim posredovanjem, je na trgu že 18 let. To podjetje ima tudi svoje odvetnike v primeru, da je potrebno kakšno odškodnino sodno izterjati, s čimer pa se družba AfiNova ne ukvarja in tudi odvetnikov nima. Slabost podjetja je, da usluge glede odškodninskih zahtevkov strankam zaračunavajo.

Druga družba je na trgu že več kot 10 let. Njena prednost je, da zaposlujejo cenilca, kateri oceni višino škode in je temelj za uveljavljanje odškodnine pri zavarovalnici ali pri povzročitelju škode. Družba AfiNova ne zaposluje cenilca, ampak samo pomaga in svetuje stranki pri prijavi škode ter poskrbi, da zavarovalnica čim prej in čim bolj pravično reši škodni primer.

Novim zavarovalno posredniškim družbam, bi bilo težko vstopiti na trg, saj je potrebno za opravljanje te storitve strokovno usposobljeno osebje, ki se spozna na zavarovalno področje. Zavarovalno posredniške storitve pa ne more opravljati vsaka oseba, saj je potrebno za opravljanje te storitve pridobiti dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor.

Spremenljivke, ki določajo moč konkurence, so (Hočevar in drugi, 2003):

- število konkurentov

V panogi zavarovalnega posredovanja, kjer so si podjetja med seboj enakovredna po velikosti in moči, je rivalstvo močnejše. Večje kot je število podjetij, večja je tekmovalnost, ker se več podjetij bori za enake vire in enake stranke. Uveljavitev nove zavarovalno posredniške družbe na goriškem trgu bi bila težka, saj sta poleg AfiNove še dve že uveljavljeni podjetji.

- stopnja rasti panoge

Če panoga hitro raste, podjetja lahko ustvarjajo dobiček iz večanja števila novih strank. Tržni delež pri zavarovalno posredniški storitvi res raste bolj počasi, vendar se zaposleni stranki, podjetju, na začetku posvetijo. Stranki se najprej predstavi,

kakšno je njihovo trenutno stanje glede zavarovalnega kritja in nato se jim pripravi še analizo njihovih zavarovalnih polic. Za to pa je potreben čas. Če je stranka na začetku potrpežljiva in posredniku zaupa, potem je podjetje dobilo dobro stranko.

- nizka diferenciacija

V zavarovalnem posredništvu so si storitve podobne in se podjetja med seboj toliko bolj borijo za nove in obstoječe stranke. Konkurenčna družba se ukvarja tudi z reševanjem škodnih primerov in zaposluje cenilca, kar pa družba AfiNova ne počne in škodne primere rešuje zavarovalnica. Družba svetuje stranki pri škodnem dogodku ter ji pomaga pri prijavi škode na zavarovalnici ter pomaga, da bi le-ta dobila čim pravičnejšo odškodnino in da bi se škodni primer čim prej zaključil.

Potencialna konkurenca

Potencialna konkurenca zavarovalno posredniški družbi AfiNova bi bili kar zavarovalni zastopniki. Ti hodijo po terenu in navezujejo stike s potencialnimi strankami. Zastopniki imajo direkten stik s stranko in jim lahko v trenutku pripravijo ponudbo za njihova zavarovalna kritja ter zavarovalno polico, pri posredniku pa tega ni. Stranke lahko pokličejo svoje zastopnike za pripravo ponudbe za novo zavarovanje ali obnovo. To pa je slabost za posrednika, saj pri ljudeh pojem posrednika še ni dovolj poznan in se ne zavedajo, da jim lahko prav posrednik sporoči kakšno pozitivno ali negativno informacijo o njihovem zavarovalnem kritju, ki jim jo je zastopnik mogoče zamolčal. Potencialna konkurenca bi lahko bila tudi posredniška podjetja, ki se ukvarjajo z drugačno dejavnostjo kot AfiNova, ta se ukvarjajo s kreditnim posredovanjem ali posredovanjem investicijskih kuponov vzajemnih skladov.

9.1.2 Makro okolje

Na sklenitev posameznih vrst zavarovanj vpliva veliko dejavnikov. Najpomembnejši so: ekonomski (kupna moč, last premoženja in nepremičnin), kulturni (kultura, družbeni sloj), družbeni (družina, status, družbene vloge), osebni (poklic, način življenja, osebnost) in psihološki (motivacija, učenje, stališča) (Končina, 1994).

Najpomembnejše sestavine makro okolja so:

- *demografsko - ekonomsko okolje*

Prebivalstvo je prva silnica v okolju, ki ga je potrebno spremljati, saj trge sestavljajo ljudje. Nas zanimajo zlasti podatki kot so število ljudi, njihova starostna, izobrazbena struktura itd. Spremembe, kot so višanje izobrazbene ravni in spremembe življenjskega stila, zahtevajo prilagajanje marketinške strategije specifičnostim posameznih mikro trgov in specifično oblikovanje promocijskega spleta (Sfiligoj, 1993).

Če ima posameznik ali podjetje višje dohodke in če je usmerjen k uživanju potrošnih dobrin in si jih lahko privoščiti, potem bo imel tudi večjo potrebo po dražjih zavarovanjih oziroma si bo izbral zavarovanja, ki ponujajo boljše pakete (zavarovanje dragega avtomobila, zavarovanje za posledice raznih bolezni itd.) in jim plačilo dražje premije ne predstavlja velikega problema (Končina, 1994).

Stranke, ki so bolj pozorne pri denarju, so prisiljene kupovati po temeljitem premisleku. Tisti, ki kupujejo le najnujnejše dobrine, so tudi bolj pozorni na premijo, ki jo plačajo za izbrano zavarovanje. Pozorni so, da jim je za čim nižjo premijo ponujeno čim boljše zavarovalno kritje. Na izdatke strank vplivajo njihovi prihranki, dolgovi in možnosti za najemanje posojil.

- *tehnološko - naravno okolje*

Tehnološki razvoj ima neposreden vpliv na razvoj in rast posameznih vrst zavarovalnih storitev. Novi izdelki ali storitve, ki se pojavljajo na trgih, zahtevajo uvedbo novih zavarovanj (Končina, 1994). Z rastjo prebivalstva, daljšanjem življenjske dobe in višanjem življenjskega standarda vplivamo tudi na onesnaženje. Naravno okolje postaja vse bolj ogroženo. Podjetja morajo računati z vse višjimi stroški za energijo, s povečano stopnjo onesnaženosti pri upravljanju z naravnimi viri, pa tudi z vse strožjimi predpisi o varovanju naravnega okolja (Sfiligoj, 1993). V zavarovalništvu je potrebno pri načrtovanju zavarovalne dejavnosti upoštevati tudi dejstva, kot so: porast stroškov za energijo, povečanje stopnje onesnaževanja posameznih delov človekovega okolja itn. (Končina, 1994).

Družba AfiNova telefonsko obvesti stranko o poteku zavarovanja ali kakršni koli drugi informaciji. Tako se lahko osebe s stranko pogovori o obnovi zavarovanja, jo

obvesti o novi ponudbi, po potrebi pa ji lahko predlaga morebitne vključitve v zavarovalno kritje itd. Družba stranki prikaže ponudbo v pisni obliki. Ponudba je sestavljena tako, da je vidna premija in zavarovalna kritja, ki jih ponudba vključuje.

- *politično - pravno okolje*

Marketinški delavci morajo poznati in upoštevati tudi politično – pravno okolje, različne zakone in predpise, ustavo, predpise o zaščiti konkurence itd. Nosilci politično – pravnega okolja v Sloveniji so vlada, predsednik, državni zbor. Na podjetje vplivajo tudi različni davki, ki jih predpisuje država (Sfiligoj, 1993). Družbena ureditev države, sistemska ureditev posameznih področij dela je za razvoj zavarovalništva velikega pomena. Zakonodaja ima v večini držav na področju zavarovalništva za cilj predvsem nadzor nad varnostjo (Končina, 1994).

Po ZZavar mora zavarovalni posrednik opravljati svoje delo po predpisih, ki jih določa zakon o zavarovalništvu. Obveznost zavarovalnega posrednika je ščititi interese zavarovalca. Imeti mora zavarovano poklicno odgovornost za zavarovalno vsoto, ki ne sme biti manjša od 1.120.200 eurov na en odškodninski zahtevek oziroma 1.680.300 eurov za vse odškodninske zahtevke skupno v enem letu. Zavarovalni posrednik mora imeti dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor za opravljanje poslov zavarovalnega posredovanja.

- *socialno (družbeno) - kulturno okolje*

Kulturno okolje zajema osnovne vrednote, tradicije, norme obnašanja. Ljudje se razlikujejo v odnosu do samega sebe (sodelovanje v dobrodelnih akcijah), v odnosu do institucij (univerz, vladnih služb ipd.), do družbe in do narave. Proučevanje okolja je pomembno zlasti zaradi prepoznavanja dejavnikov v okolju, ki vplivajo na trženje in prepoznavanje sprememb in vplivov na podjetje (Vončina, 2002).

Kultura opredeljuje vedenje zavarovanca. Če je zavarovanje v določeni družbeni skupini stil življenja, potem je pričakovano, da se bo član te družbe tudi ustrezno zavaroval. Interes po zavarovanju se oblikuje v družbi, katera oblikuje tak sistem vrednot. Globalna družba s svojim sistemom vrednot zelo vpliva na vedenje in prepričanje posameznika, da je zavarovanje koristno in nujno dejanje v življenju (Končina, 1994).

V letu 2008 je bilo v Sloveniji obračunanih 51,7 odstotkov premoženjskih

zavarovanj, 27,9 odstotkov življenjskih zavarovanj in 20,4 odstotke prostovoljnih zdravstvenih zavarovanj. Rast premoženjskih zavarovanj se v zadnjih letih povečuje s približno enako stopnjo rasti (v letu 2008 je bila rast v primerjavi s predhodnim letom 7,7 odstotna), medtem ko je bila rast v skupini življenjskega zavarovanja v letu 2008 v primerjavi s predhodnim letom občutno nižja (4,1 odstotna). Kar 87,5 odstotka premije premoženjskih zavarovanj se je doseglo v petih zavarovalnih vrstah, in sicer: zavarovanje odgovornosti pri uporabi motornih vozil, zavarovanje kopenskih motornih vozil, drugo škodno zavarovanje, nezgodno zavarovanje in zavarovanje požara in elementarnih nesreč. Po velikosti zbrane premije na prebivalca zavzema Slovenija 15. mesto med 27 državami. Dosega pa bistveno manjši delež življenjskih zavarovanj, in sicer 32,2 odstotka, medtem ko dosega večina drugih držav večji delež, in sicer do polovice in več celotne premije (Poročilo o delu Agencije za zavarovalni nadzor za leto 2008).

9.2 SWOT analiza

SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) analiza ali PSPN analiza (Prednosti, Slabosti, Priložnosti, Nevarnosti) je pomemben del poslovnega načrta. Omogoča nam, da v podjetju spoznamo svoje notranje prednosti in slabosti ter zunanje priložnosti in nevarnosti. Običajno se analiza poslovanja izvaja na podlagi razpoložljivih informacij.

Prednosti: katere lastnosti dajejo naši storitvi prednost oziroma katere so naše notranje prednosti. Prednost predstavlja tisto, kar podjetje posebej dobro opravlja in v čem lahko postane še boljše.

- Ustrezno pripravljeno in kakovostno zavarovalno kritje

S stranko se posrednik v družbi najprej pogovori, kakšna zavarovalna kritja je imela do sedaj, kaj so le-ta vsebovala ter kaj bi želela v prihodnje vključiti v kritje. Pripravi ji analizo zavarovalnih polic ter ji predlaga, kaj bi bilo dobro vključiti v kritje ter česa mogoče ne potrebuje. V nadaljevanju pridobi s strani različnih zavarovalnic ponudbe, ki vsebujejo zahtevana kritja in želje stranke.

- Stroškovno in vsebinsko najboljše zavarovalno kritje

Stranki v družbi predstavijo dobljene ponudbe in ji jih obrazložijo ter ji predlagajo,

katera kritja bi bila zanjo najboljša. Stranki poskušajo pridobiti zanjo kakovostno ter stroškovno najboljše zavarovalno kritje.

- Svetovanje, pomoč in obveščanje strank preko celega leta o spremembah zavarovanja

V primeru kakršnih koli sprememb pri zavarovalnih kritjih strank se le-te obvesti o spremembi in se s stranko pogovori, ali želijo pri njihovem zavarovalnem kritju mogoče kaj spremeniti. Predlagajo ji najboljše rešitev ter ji prepustijo odločitev. Preverjajo ustreznost zavarovalnega kritja, saj se riziki s časom spreminjajo.

- Pomoč pri škodnem dogodku in svetovanje stranki

V primeru škodnega dogodka je večina ljudi prestrašenih in ne vedo, kaj v takem primeru narediti. V takem primeru stranki družba svetuje, kaj je najbolje, da stori čim prej (na primer, poslikati nastalo škodo, tako da je dokumentirano o resničnem nastanku škode), skupaj izpolnijo prijavo o nastali škodi ter ji povedo, kako se bo škoda reševala in kaj bo v nadaljnje še potrebno predložiti k prijavi škode.

- Brezplačno strokovno svetovanje

Stranka se lahko kadar koli odloči, da obiše zavarovalnega posrednika ter se z njim pogovori o njenih zavarovalnih kritjih. Stranki se posrednik posveti in ji brezplačno svetuje na podlagi do sedaj sklenjenega zavarovanja ter ji predlaga informacije za vnaprej. Tudi v primeru analize zavarovalnih polic je le-ta brezplačna, saj stranka podpiše pooblastilo o zavarovalnem posredovanju, s katerim lahko družba pridobiva in išče ponudbe pri zavarovalnicah.

- Sodelovanje s tujimi zavarovalnicami

Pri iskanju ustreznih in kakovostnih storitev družba AfiNova sodeluje tudi z uglednimi mednarodnimi zavarovalnicami, ki imajo dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor za kritje rizikov na območju Republike Slovenije.

Slabosti: katero področje poslovanja bi bilo potrebno še izboljšati oziroma katere so notranje slabosti obravnavanega podjetja. Slabosti zmanjšujejo uspešnost poslovanja podjetja.

- Družba nima možnosti, da bi lahko sama pripravljala ponudbe za zavarovalna kritja za stranke

S takim načinom, ko morajo v AfiNovi čakati zavarovalnico, da pripravi ponudbo, izgubijo veliko časa in tudi nekatere stranke, ki želijo ponudbo takoj. Te stranke se obrnejo neposredno na zavarovalnico.

Priložnosti: katere poslovne priložnosti za rast in večjo dobičkonosnost vidimo v zunanjem okolju. Priložnosti nastanejo, ko pride do sprememb v okolju. Priložnosti ponujajo osnovo za izboljšanje konkurenčnosti podjetja.

- Možnost pridobivanja novih strank

Če je že obstoječa stranka zadovoljna s storitvijo zavarovalnega posrednika, potem obstaja možnost, da bo storitev družbe priporočila še kakšnemu svojemu znancu. Tako si z dobrim glasom svojih strank lahko v družbi pridobivajo nove stranke.

- Zaposlitev novega kakovostnega kadra in šolanje

Zavarovalni posrednik mora biti strokovnjak na svojem področju. Zato so potrebna tudi razna izobraževanja, ki posrednika seznanijo z novostmi na zavarovalnem trgu. Z novim zaposlenim, strokovnjakom na področju zavarovalnega posredovanja, bi lahko v družbi z njegovo pomočjo še učinkoviteje in boljše opravljali delo.

Nevarnosti: kateri so možni zunanji dejavniki, ki lahko neugodno vplivajo na poslovanje podjetja v prihodnosti.

- Vse večja prepoznavnost pojma zavarovalno posredovanje in s tem vse večja konkurenca

Sčasoma bodo ljudje spoznali pojem zavarovalnega posrednika in se bodo ustanovile nove zavarovalno posredniške družbe. S tem se bo povečala konkurenca na trgu in se bodo morali obstoječi zavarovalni posredniki še bolj potruditi, da bodo ohranili svoje stranke in storitev. Ker pa zavarovalno posredništvo temelji zlasti na zaupanju stranke posredniku in obratno, se družbi ni potrebno bati nove konkurence. Če stranka zavarovalnemu posredniku zaupa in dobro posluje z njo, bo podjetju ostala tudi vnaprej zvesta.

- Nepoznavanje pomena zavarovalno posredniške družbe in neprepoznavnost družbe na trgu

Veliko ljudi še vedno ni seznanjenih z informacijo oziroma pojmom, kdo je zavarovalni posrednik. Tako mislijo, da je zavarovalni posrednik zavarovalni zastopnik, ki dela za neko zavarovalnico, kar ni res. Zato gredo ljudje raje kar sami v zavarovalnice in si iščejo ponudbe za svoja zavarovanja. V primeru seznanitve s pojmom »zavarovalni posrednik«, bi se obrnili nanj in bi jim prihranili čas, ker bi se posrednik ukvarjal s pridobivanjem ponudb in morda bi jim priskrbel ugodnejše zavarovalno kritje, kot so si ga sami in kot so ga imeli do sedaj.

9.3 Analiza obstoječe pravnoorganizacijske oblike

Družba AfiNova deluje preko predhodne družbe AfiCurci broker di Assicurazioni, ki je na italijanskem zavarovalnem trgu prisotna že skoraj trideset let. Danes je skupina AfiCurci vodilni subjekt na tem področju s popolno premoženjsko neodvisnostjo kapitala, odprta samo za zaposlene družbenike, to so registrirani posredniki, ki opravljajo svoj poklic izključno znotraj skupine. Skupino AfiCurci sestavljajo, poleg družbe AfiNova d.o.o. s sedežem v Novi Gorici, še podjetja, ki imajo sedež v Italiji – Gorici, s poslovalnicami v Trstu, Vidmu, Pordenonu in Mestrah (Benetke). Skupina ima razvejano mrežo zunanjih svetovalcev za specifična področja, kot so velika podjetja in javne ustanove, kar pripomore k dodatni vrednosti nujenih storitev.

Družba AfiNova je družba z omejeno odgovornostjo. Je majhno podjetje, saj ima poslovodjo in enega zaposlenega. Kot smo že v diplomski nalogi omenili, je ta pravnoorganizacijska oblika podjetja najprimernejša, saj za ustanovitev podjetja ni potrebno veliko osnovnega kapitala. Prav tako ni potrebno, da ima družba izvoljene organe kot so nadzorni svet in uprava. Glede delovanja družbe je pomembno tudi to, da družbeniki ne odgovarjajo s svojim premoženjem. Kot je značilno za kapitalske družbe, je bil ob ustanovitvi družbe vložen začetni osnovni kapital. Družba ima štiri družbenike, od tega je en družbenik poslovodja družbe AfiNova, medtem ko so ostali trije družbeniki zaposleni v skupini AfiCurci. Družba je zavarovana proti odgovornostim, ki nastanejo iz dejavnosti zavarovalnega posredovanja.

10 ZAKLJUČEK

Beseda zavarovanje pomeni varnost pred določenim dogodkom. Zavarovati določeno premoženje pomeni zavarovati ga pred različnimi riziki oz. nevarnostmi. Človek je zaradi varovanja svojega premoženja in samega sebe skozi čas razvijal različne vrste ukrepov, ki so ga varovali pred različnimi dogodki, ki so lahko imeli za posledico nastanek škode.

V trženjskem delu diplomskega dela, kjer ugotavljamo, kako uspešno tržiti zavarovalno posredniško storitev, smo ugotovili, da mora biti zavarovalni posrednik najprej strokovno usposobljen za opravljanje zavarovalno posredniške storitve, saj si s tem lahko zagotovi konkurenčno prednost. Opraviti mora izpit, kjer pridobi dovoljenje za opravljanje te storitve. Družba mora poslovati predvsem z vidika zadovoljevanja potreb strank. Tak način poslovanja pomeni, da bo stranka ostala zvesta družbi, ji bo zaupala in morda pripeljala novo stranko. Ugotovili smo, da si podjetje s ciljem učinkovitejšega poslovanja izbere ciljni trg, namesto da bi izvajali storitve po celotnem trgu. Zaposleni v podjetju morajo biti tudi ustrezno motivirani in nagrajeni, da še naprej z veseljem opravljajo svoje delo. Družba v svojem okolju nima nekih močnih konkurentov, saj le-ti poslujejo le z izbranimi zavarovalnicami. Družba AfiNova pa sodeluje z vsemi zavarovalnicami, kar je tudi ena izmed njenih prednosti. Glede na opravljeno analizo PSPN se lahko družba pohvali s precej izrazitimi konkurenčnimi prednostmi. Lahko bi pa naredili korak naprej s prepoznavnostjo družbe na trgu, in s tem pridobili še več strank.

V pravnem delu diplomske naloge smo ugotovili, kaj je zavarovalniška dejavnost in preučili storitev zavarovalnega posredovanja. Raziskali smo, kateri izvajalci lahko tržijo zavarovalno posredniško storitev in katera pravnoorganizacijska oblika družbe je najprimernejša za trženje te storitve. Posle zavarovalnega posredovanja lahko po ZZavar pri zavarovalnici ali zavarovalno posredniški družbi samostojno opravljajo samo tiste fizične osebe, ki imajo dovoljenje za opravljanje tovrstnih poslov. Skozi predstavitev značilnosti podjetnika, osebnih in kapitalskih družb, smo ugotovili, da je več pravnoorganizacijskih oblik, ki lahko trži to storitev. Najprimernejša in najenostavnejša tako za ustanovitev kot tudi za izvajanje dejavnosti je podjetnik s.p. Ta trditev pa velja le pod pogojem, da je obseg teh storitev majhen in da dejavnost izvaja en sam posrednik, to je podjetnik sam. V primeru, da se obseg dejavnosti širi

in da je izvajalcev dejavnosti več, je potrebno preiti na kapitalsko družbo, to je družbo z omejeno odgovornostjo d.o.o. Od tod dalje se vsakemu povečanju dejavnosti lahko prilagodimo z novimi pravnoorganizacijskimi oblikami, to je delniška družba d.d. in evropska delniška družba ES.

Zavarovalni posredniki delujejo v okviru zavarovalno posredniških družb. Zavarovanje se lahko sklene z zavarovalnim zastopnikom ali posrednikom, vse več zavarovalnic pa ponuja tudi sklepanje ali podaljševanje zavarovanj prek spleta.

Pomemben dejavnik pri zavarovalnem posredništvu je kakovostna in strokovno opravljena storitev posrednika. Ta mora ustrezati željam in pričakovanjem stranke. Zato mora družba v prihodnje s pozicioniranjem še bolj prodreti v zavest potencialnih strank, da si bodo le-te ustvarile posebno mesto v njihovem zaznavanju zavarovalno posredniške storitve. Da bi družba svoj portfelj še povečala, bi morala uporabiti različne prodajne poti, ne samo osebni stik s stranko. Uporabila bi lahko trženje prek televizije ali reklamnih letakov. Prednost takšnega načina trženja bi bila, da bi bili ljudje seznanjeni, da poleg zavarovalnice obstaja še nekdo drug, ki jim lahko svetuje in uredi zavarovanje. Za doseglo boljše prodaje zavarovalno posredniške storitve bi morala družba v prihodnje več časa posvetiti raziskovanju, kako bi lahko čim boljše in čim učinkoviteje tržila svojo storitev. Še naprej pa je potrebno ustvarjanje zaupanja med stranko in zavarovalnim posrednikom. Najpomembnejše je dejstvo, da imajo od posrednika koristi predvsem stranke – zavarovanci, kar vpliva na njihovo zadovoljstvo, to pa je najvažnejše.

In ne nazadnje bi želeli v zaključku diplomske naloge posebej opozoriti, da je bil z izdelavo diplomske naloge, poleg realizacije zastavljenih ciljev, dosežen tudi namen, kako bodočemu podjetniku, ki načrtuje tako dejavnost, pokazati pot k realizaciji te podjetniške ideje.

11 LITERATURA

Bijelić, M. (1998). Zavarovanje in pozavarovanje. Ljubljana: Art agencija za Slovenico.

Devetak, G. (2000). Evropski marketing storitev. Kranj: Moderna organizacija.

Devetak, G. (2007). Marketing management. Koper: Fakulteta za management.

Dimovski, V., Volarič - Prijatelj, J. (2000). Načini trženja zavarovalniških storitev. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.

Hočvar, M., Jaklič, M., Zagoršek, H. (2003). Ustvarjanje uspešnega podjetja. Ljubljana: GV založba

Ilešič, M. (2001). Obligacijski zakonik z uvodnimi pojasnili Marka Ilešiča in stvarnim kazalom. Ljubljana: Uradni list Republike Slovenije

Ivanjko, Š. (1981). Zavarovanje pred odgovornostjo. Ljubljana: Center za samoupravno normativno dejavnost.

Ivanjko, Š. (1999). Zavarovalno pravo. Maribor: Univerza v Mariboru, Pravna fakulteta.

Ivanjko, Š., Ivanjko, L. (2003). Ureditev pravnega razmerja med zavarovalnim posrednikom in zavarovalnico. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.

Ivanjko, Š., Kocbek, M. (2003) Korporacijsko pravo. Pravni položaj gospodarskih subjektov. Ljubljana: GV Založba

Končina, M. (1994). Trženje osebnih in premoženjskih zavarovanj na slovenskem zavarovalnem trgu. Ljubljana: Petit d.o.o.

Končina, M. (1995). Trženje osebnih in premoženjskih zavarovanj na slovenskem zavarovalnem trgu. Ljubljana: Samozaložba

Mežnar, D., Pavliha, M. (1996). Predpisi o zavarovalnicah z uvodnimi pojasnili. Ljubljana: Uradni list RS

Ojsteršek, V. (2005). Zavarovalništvo: skripta za predmet. Celje: Visoka

komercialna šola.

Pavliha, M. (1996). Zbirka slovenskih zavarovalnih predpisov. Ljubljana: Pozavarovalnica Sava d.d.

Pavliha, M. (2000). Zavarovalno pravo. Ljubljana: Gospodarski vestnik.

Poročilo o delu Agencije za zavarovalni nadzor za leto 2008. Pridobljeno 02. 04. 2010 s svetovnega spleta: http://www.a-zn.si/docs/letno_porocilo-2008.pdf

Pucelj, R. (1990). Svetovanje s področja ekonomike zavarovanj. Ljubljana: Samozaložba

Potočnik, V. (2004). Trženje storitev s primeri iz prakse. Druga, dopolnjena izdaja. Ljubljana: GV Založba.

Sfiligoj, N. (1993). Marketinško upravljanje. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Šinkovec, J., Tratar, B. (2001). Obligacijski zakonik s komentarjem in sodno prakso. Lesce: Oziris.

Vončina, T. (2002). Marketing industrijskih proizvodov. Nova Gorica: Politehnika

Zakon o zavarovalništvu. Uradni list RS, št. 79/2006 - 83/2009

Zakon o gospodarskih družbah. Uradni list RS, št. 42/2006 - 42/2009