



B&B  
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija

Program: Ekonomist

Modul: Strokovni sodelavec za trženje zavarovanj

## **ANALIZA TRGA AVTOMOBILSKIH ZAVAROVANJ V SLOVENIJI**

Mentorica: Katarina Adžaga Uršič, mag. posl. ved  
Lektorica: Tjaša Mislej, mag. prof. slov.

Kandidat: Tadej Štamcar

Ljubljana, september 2022

## **ZAHVALA**

Zahvaljujem se mentorici Katarini Adžaga Uršič, mag. posl. ved, za strokovno pomoč in usmeritve pri pisanju diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi ženi Danijeli in hčerkama Lini in Kiari za vso podporo in potrpežljivost v času študija in med pisanjem diplomskega dela.

Zahvaljujem se tudi lektorici Tjaši Mislej, ki je mojo diplomsko nalogo jezikovno in slovnično pregledala.

## IZJAVA

Študent Tadej Štamcar izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisal pod mentorstvom Katarine Adžaga Uršič, mag. posl. ved.

Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.

Dne \_\_\_\_\_

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

## **POVZETEK**

V diplomskem delu smo obravnavali trg avtomobilskih zavarovanj v Sloveniji. Opisali smo vrste avtomobilskih zavarovanj, predvsem smo se osredotočili na obvezno avtomobilsko zavarovanje. Predstavili smo vse ponudnike avtomobilskih zavarovanj na slovenskem zavarovalnem trgu, kot tudi njihovo ponudbo, prednosti in pomanjkljivosti. Na podlagi izračunov smo naredili cenovno primerjavo med ponudniki. Z anketnim vprašalnikom smo naredili analizo in ugotavljali, kaj zavarovancem pomeni avtomobilsko zavarovanje, kje ga sklepajo, kaj vpliva na njihovo odločitev za sklepanje, katere vrste avtomobilskega zavarovanja imajo sklenjene, ali pred samo sklenitvijo pridobijo informativne izračune ostalih ponudnikov ter kako plačujejo. Prav tako smo predstavili subjekte zavarovalnega trga, opisali smo delovanje škodnega sklada, ki deluje pri Slovenskem zavarovalnem združenju, predstavili smo korespondenčni sporazum ter pomen zelene (bele) karte.

## **KLJUČNE BESEDE**

- zavarovalnica
- avtomobilsko zavarovanje
- zavarovanje avtomobilske odgovornosti
- kasko zavarovanje
- trg

## **ABSTRACT**

The diploma thesis deals with the car insurance market in Slovenia. We describe the types of car insurance and focus mainly on compulsory car insurance. We present all car insurance providers in the Slovenian insurance market, as well as their offers, advantages, and disadvantages. On the basis of calculations, we made a price comparison between the providers. By means of a questionnaire, we analyzed what car insurance means to insured persons, where they take it out, what affects their decision to take out insurance, what types of car insurance they have taken out, whether they obtain indicative calculations from other providers before taking out the insurance, and how they pay. We also present the subjects of the insurance market, we described the functioning of the guarantee fund that operates at the Slovenian Insurance Association, and we present the correspondence agreement and the meaning of the green (white) card.

## **KEYWORDS**

- insurance company
- car insurance
- automobile liability insurance
- hull insurance
- market

## KAZALO

1	UVOD .....	1
1.1	Predstavitev problema.....	1
1.2	Cilji naloge .....	2
1.3	Predpostavke in omejitve .....	2
1.4	Metode dela .....	2
2	AVTOMOBILSKA ZAVAROVANJA V SLOVENIJI .....	3
2.1	Razvoj avtomobilskih zavarovanj v sloveniji .....	3
2.2	Vrste avtomobilskih zavarovanj .....	4
2.2.1	Zavarovanje avtomobilske odgovornosti (AO) .....	4
2.2.2	Zavarovanje avtomobilskega kaska (AK) .....	6
2.2.3	Zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb – AO plus.....	8
2.2.4	Nezgodno zavarovanje voznikov, potnikov in delavcev pri upravljanju in vožnji z motornimi vozili.....	8
2.2.5	Zavarovanje pravne zaščite zaradi uporabe motornega vozila .....	9
2.2.6	Zavarovanje avtomobilske asistENCE.....	9
2.3	Subjekti zavarovalnega trga .....	10
2.4	Obvezna zavarovanja .....	11
3	ZAVAROVANJE AVTOMOBILSKE ODGOVORNOSTI – AO .....	13
3.1	Splošni pogoji.....	14
3.2	Škodni sklad pri Slovenskem zavarovalnem združenju .....	14
3.3	Korespondenčni sporazum.....	15
3.4	Zelena (bela) karta .....	15
4	PONUDBA IN ANALIZA AVTOMOBILSKIH ZAVAROVANJ NA TRGU .....	16
4.1	Allianz Slovenija, podružnica.....	17
4.2	Croatia zavarovanje, d. d., podružnica Ljubljana .....	19
4.3	Generali zavarovalnica, d. d.....	20
4.4	Grawe zavarovalnica, d. d.....	23
4.5	Zavarovalnica Sava, d. d.....	25
4.6	Zavarovalnica Triglav, d. d. ....	27
4.7	Primerjava avtomobilskih zavarovanj med zavarovalnicami ter primerjava ugodnosti, ki jih zavarovalnice ponujajo .....	29
5	ANKETNI VPRAŠALNIK .....	31
5.1	Analiza rezultatov .....	32
6	ZAKLJUČEK .....	49
7	LITERATURA IN VIRI .....	51
	PRILOGA .....	54

## KAZALO SLIK

Slika 1: Pregled zavarovanj (AO) motornih vozil za obdobje 2015–2021 .....	6
Slika 2: Pregled zavarovanj (AK) motornih vozil za obdobje 2015–2021 .....	7
Slika 3: Pregled zavarovanj (AO+) motornih vozil za obdobje 2015–2021 .....	8
Slika 4: Premijski razredi in deleži premije pri zavarovanju AO.....	14

## KAZALO TABEL

Tabela 1: Povzetek dejavnikov pri zavarovalni podružnici Allianz Slovenija .....	18
Tabela 2: Povzetek dejavnikov pri zavarovalnici Croatia zavarovanje .....	20
Tabela 3: Povzetek dejavnikov pri Generali zavarovalnici .....	22
Tabela 4: Povzetek dejavnikov pri Grawe zavarovalnici .....	24
Tabela 5: Povzetek dejavnikov pri Zavarovalnici Sava .....	26
Tabela 6: Povzetek dejavnikov pri Zavarovalnici Triglav.....	28
Tabela 7: Primerjava cen zavarovanj AO in AO plus po zavarovalnicah.....	30
Tabela 8: Struktura anketirancev po spolu .....	32
Tabela 9: Starostna struktura anketirancev .....	33
Tabela 10: Izobrazbena struktura anketirancev .....	34
Tabela 11: Struktura starosti vozil anketirancev .....	36
Tabela 12: Struktura pomena avtomobilskega zavarovanja za zavarovance.....	37
Tabela 13: Struktura anketirancev po mestu sklepanja zavarovanja .....	38
Tabela 14: Struktura anketirancev za spletno sklepanje.....	39
Tabela 15: Struktura anketirancev glede na odločitev za kasko zavarovanje.....	40
Tabela 16: Struktura anketirancev po predhodno pridobljenih informativnih izračunih .....	41
Tabela 17: Struktura anketirancev po vrsti sklenjenega zavarovanja.....	42
Tabela 18: Struktura anketirancev po varnosti vozila.....	43
Tabela 19: Struktura anketirancev po sklenitvi po spletu .....	44
Tabela 20: Struktura anketirancev po načinu plačila premije .....	45
Tabela 21: Struktura anketirancev po dinamiki plačila .....	46
Tabela 22: Struktura anketirancev glede na dejavnike ob sklenitvi zavarovanja .....	47
Tabela 23: Struktura anketirancev po verjetnosti sklenitve zavarovanja pri določeni zavarovalnici .....	48

## KAZALO GRAFOV

Graf 1: Primerjava višine premije za zavarovanje AO in AO+ .....	31
Graf 2: Struktura anketirancev po spolu .....	33
Graf 3: Starostna struktura anketirancev .....	34
Graf 4: Izobrazbena struktura anketirancev .....	35
Graf 5: Struktura starosti vozil anketirancev .....	36
Graf 6: Struktura pomena avtomobilskega zavarovanja za zavarovance.....	37

Graf 7: Struktura anketirancev po mestu sklepanja zavarovanja .....	38
Graf 8: Struktura anketirancev za spletno sklepanje.....	39
Graf 9: Struktura anketirancev glede na odločitev za kasko zavarovanje .....	40
Graf 10: Struktura anketirancev po predhodno pridobljenih informativnih izračunih	41
Graf 11: Struktura anketirancev po vrsti sklenjenega zavarovanja.....	42
Graf 12: Struktura anketirancev po varnosti vozila .....	43
Graf 13: Struktura anketirancev po sklenitvi po spletu .....	44
Graf 14: Struktura anketirancev po načinu plačila premije .....	45
Graf 15: Struktura anketirancev po dinamiki plačila .....	46
Graf 16: Struktura anketirancev glede na dejavnike ob sklenitvi zavarovanja .....	47
Graf 17: Struktura anketirancev po verjetnosti sklenitve zavarovanja pri določeni zavarovalnici .....	48



## **KRATICE IN AKRONIMI**

SZZ:	Slovensko zavarovalno združenje
AZN:	Agencija za zavarovalni nadzor
ZOZP:	Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu
EU:	Evropska unija
EGP:	Evropski gospodarski prostor
AO:	Avtomobilska odgovornost
AK:	Avtomobilski kasko

# 1 UVOD

## 1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

V današnjem svetu in času si življenja brez zavarovanja ne moremo in ne znamo več predstavljati. Z razvojem gospodarstva in ostalih panog se pomen zavarovanja povečuje, saj se z razvojem potrebe prebivalstva večajo, posledično pa tudi potrebe po novih oblikah zavarovanj.

Odgovornost vsakega posameznika je, da najprej zavaruje sebe, svojo družino, premoženje, zdravje ipd. Našteta zavarovanja uvrščamo med prostovoljna zavarovanja, ki jih sklenemo na podlagi subjektivne ocene o potrebi po takšnem zavarovanju ter na podlagi finančnih zmožnosti.

Zakon pa določa tudi obvezna zavarovanja, eno izmed njih, na katero se bomo posebej osredotočili v diplomski nalogi, je zavarovanje avtomobilske odgovornosti (AO), ki ga določa Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu (ZOZP). Zavarovanje avtomobilske odgovornosti mora biti sklenjeno, preden se začne prometno sredstvo uporabljati v prometu, in zavarovanje je treba obnavljati, dokler je prometno sredstvo v uporabi. Poleg obveznega avtomobilskega zavarovanja pa zavarovalnice ponujajo še dodatne produkte, ki jih je priporočljivo skleniti, saj z njimi varujemo svoje premoženje in zdravje.

Na slovenskem zavarovalniškem trgu imamo trenutno šest zavarovalnic, ki ponujajo obvezno avtomobilsko zavarovanje, med njimi tudi podružnice tujih zavarovalnic. Tako sta konkurenčnost in ponudba še večji. V diplomskem delu bomo predstavili ponudbo naslednjih zavarovalnic: Allianz Slovenija (podružnica), Croatia zavarovanje (podružnica Ljubljana), Generali zavarovalnica, Grawe zavarovalnica, Zavarovalnica Sava in Zavarovalnica Triglav. Pri naštetih zavarovalnicah bomo raziskali njihove prednosti in slabosti ter vplive na izračun osnovne zavarovalne premije ter vplive na njeno višino.

Obstaja več poti do sklenitve obveznega avtomobilskega zavarovanja. V diplomski nalogi smo proučili, kako pomembne so te poti za zavarovance, koliko jih sploh poznajo in na podlagi česa se odločajo za sklenitev zavarovanja pri določeni zavarovalnici.

## 1.2 CILJI NALOGE

Cilj diplomske naloge je predstaviti trg avtomobilskih zavarovanj v Sloveniji in ugotoviti, kaj je zavarovancem pomembno ob sklenitvi avtomobilskega zavarovanja. V času, v katerem živimo, se vse odvija zelo hitro, zato se tudi zavarovanja sklepajo hitro, po spletu, na daljavo, brez neposrednega stika z zavarovalnim zastopnikom. Zato želimo ugotoviti, kako zavarovanci poznajo produkte avtomobilskih zavarovanj, kaj vpliva na zavarovanje vozila pri določeni zavarovalnici itd. Prav tako nas zanimajo razlogi za sklepanje zavarovanja pri določeni zavarovalnici ter vprašanje zaupanja pri spletnem sklepanju in spletnem plačilu premije.

## 1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Na področju avtomobilskih zavarovanj je še vedno kar nekaj nejasnosti, ki se odražajo predvsem pri izračunu zavarovalne premije ter pri (ne)poznavanju produktov, ki jih zavarovalnice poleg obveznega avtomobilskega zavarovanja ponujajo. S predstavitvijo vseh šestih zavarovalnic, ki na slovenskem trgu tržijo avtomobilska zavarovanja, ter z anketnim vprašalnikom bomo ugotovili, kaj je za sklenitev zavarovanja pomembno pri potrošnikih.

Pri pisanju diplomske naloge se bomo osredotočili na šest zavarovalnic, ki v Sloveniji tržijo avtomobilska zavarovanja. Predstavili bomo ključne dejavnike, ki vplivajo na izračun premije, hkrati pa predstavili še dodatne produkte, ki se lahko sklepajo poleg obveznega avtomobilskega zavarovanja in so priporočljivi za večjo varnost, hkrati pa kot paketno zavarovanje ponujajo določene ugodnosti.

## 1.4 METODE DELA

V uvodnem delu diplomskega dela je uporabljena opisna metoda, pri kateri smo uporabili domačo strokovno literaturo, domače spletne vire ter publikacije ustanov, ki delujejo na področju zavarovalništva.

V drugem delu pa smo uporabili metodo anketiranja, s katero smo želeli ugotoviti poznavanje avtomobilskih zavarovanj in navade zavarovancev pred sklenitvijo avtomobilskega zavarovanja. Prav tako nas je zanimalo zaupanje v sklepanje zavarovanj po spletu ter v spletno plačilo in kateri dejavniki so najpomembnejši pri sklepanju zavarovanja pri določeni zavarovalnici. Na anketo je odgovarjalo 100 naključnih polnoletnih zavarovancev. Rezultate smo analizirali in prikazali grafično ter v tabeli. Prikazali smo tudi informativni izračun osnovne premije za AO in AO+ na primeru določenega osebnega vozila, in sicer smo naredili izračun za vseh šest zavarovalnic.

## 2 AVTOMOBILSKA ZAVAROVANJA V SLOVENIJI

### 2.1 RAZVOJ AVTOMOBILSKIH ZAVAROVANJ V SLOVENIJI

Zavarovalništvo je ena od najhitreje rastočih panog v gospodarstvu, ki se je v Evropi razvila zlasti v zadnjih 150 letih. V začetku je bilo zavarovalništvo organizirano kot posebna oblika varovanja pred škodo, ki jo povzročajo naravne sile, v zadnjem času se zavarovanje organizira tudi kot zaščita pred tistimi škodnimi posledicami, ki imajo vzrok v dejavnosti človeka, kot je npr. zavarovanje pred odgovornostjo (Ivanjko, 1999).

Zavarovanje pred odgovornostjo je najmlajša zavarovalna panoga, ki so jo prvič poizkušali uveljaviti pred približno 120 leti, vendar so predvsem francoski pravniki nasprotovali ideji o zavarovanju odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam. Ne glede na vsa nasprotovanja v preteklosti je zavarovanje pred odgovornostjo danes eno najpomembnejših zavarovanj.

Republika Slovenija je sprejela Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu (ZOZP), ki je stopil v veljavo 26. novembra 1994 in ureja zavarovanje varnosti udeležencev v prometu, pri tem pa določa dve vrsti zavarovanj:

- zavarovanje pred nesrečo
- zavarovanje pred odgovornostjo.

Slednjega uvrščamo med premoženjska zavarovanja, zavarovanje pred nesrečo pa uvrščamo med osebna zavarovanja, čeprav v praksi obstaja dilema, ali gre res za osebna zavarovanja, saj se v prometu zavarovanje pred nesrečo sklepa kot zavarovanje pred odgovornostjo, pri čemer seštevanje zavarovalnine ni dovoljeno.

Zakon določa obvezno sklenitev zavarovanja avtomobilske odgovornosti za lastnike prevoznega sredstva, ne pa tudi za imetnike prevoznih sredstev, ob tem mora lastnik prevoznega sredstva skleniti zavarovanje avtomobilske odgovornosti, preden se prevozno sredstvo začne uporabljati v prometu. Zavarovanje mora obstajati ves čas, dokler je vozilo v prometu. Nadzor izvaja nadzorni organ, ki je pristojen za registracijo, saj je prometno dovoljenje izdano šele po tem, ko lastnik vozila predloži dokazilo o sklenjenem zavarovanju.

Obvezno zavarovanje avtomobilske odgovornosti se lahko sklene le pri zavarovalnicah, ki so registrirane za sklepanje teh zavarovanj, s stalnim sedežem v Sloveniji, zavarovalni pogoji, pod katerimi zavarovalnice sklepajo tovrstna zavarovanja, pa morajo biti odobreni s strani ministra za finance.

V letu 2021 je zavarovanja lastnikov cestnih motornih vozil proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam, v Sloveniji sklepalo šest zavarovalnic. V začetku 90. let prejšnjega stoletja je bila to najpomembnejša zavarovalna vrsta na slovenskem zavarovalnem trgu, katere pomen je počasi začel upadati zlasti z razvojem življenjskih in zdravstvenih zavarovanj. Njen delež v celotnem portfelju članic SZZ je v letu 1992 znašal skoraj 30 % skupne premije, leta 2021 pa le še 10 %. V skupini neživljenjskih zavarovanj se ta zavarovalna vrsta uvršča na tretje mesto – za zdravstvenimi zavarovanji ter zavarovanji kopenskih motornih vozil.

## **2.2 VRSTE AVTOMOBILSKIH ZAVAROVANJ**

Avtomobilska zavarovanja v osnovi delimo na obvezna zavarovanja ter neobvezna zavarovanja. Med obvezna zavarovanja uvrščamo zavarovanje avtomobilske odgovornosti, med neobvezna zavarovanja pa ostala, ki se lahko sklepajo skupaj z zavarovanjem avtomobilske odgovornosti, najbolj poznano je zavarovanje avtomobilskega kaska (AK).

Med pisanjem diplomske naloge nam žal ni uspelo pridobiti podatka o tržnem deležu posameznih članic Slovenskega zavarovalnega združenja, ki tržijo avtomobilska zavarovanja, saj so na voljo le tržni deleži za skupno, življenjsko in neživljenjsko zavarovalno premijo. Avtomobilska zavarovanja se uvrščajo med neživljenjska, vendar so zraven všteta tudi premoženjska, nezgodna, zdravstvena in druga, tako da primerjava ni možna.

### **2.2.1 Zavarovanje avtomobilske odgovornosti (AO)**

V Republiki Sloveniji je zavarovanje cestnih motornih vozil eno izmed najbolj pogosto sklenjenih zavarovanj. Avtomobilsko zavarovanje delimo na dve zavarovalni vrsti:

- zavarovanje odgovornosti lastnikov cestnih vozil proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam (AO) in
- kasko zavarovanje cestnih vozil (AK).

Za zavarovanje AO obstajajo pravne podlage, in sicer zakonske in pogodbene. Pri zakonskih velja omeniti Zakon o zavarovalništvu, ki ureja pogoje delovanja zavarovalnic. V skladu s prvim členom Zakona o obveznih zavarovanjih v prometu je zavarovanje AO obvezno zavarovanje. To pomeni, da mora lastnik motornega vozila imeti sklenjeno obvezno zavarovanje AO, zavarovalnica pa mora tako vrsto pogodbe skleniti. V Obligacijskem zakoniku pa je opredeljena odgovornost lastnika motornega vozila za škodo, ki jo povzroči z njegovo uporabo, pravimo ji odškodninska odgovornost, pri kateri je bistvo, da stranka, ki povzroči škodo, to tudi poravnava.

Med pogodbene pravne podlage se uvrščajo splošni pogoji za zavarovanje avtomobilske odgovornosti, premijski sistem (cenik), ponudba in zavarovalna pogodba.

Ker je zavarovanje AO obvezno, obstaja tu še veliko možnosti, podobno velja tudi za zavarovanja AK, kjer pa je delež sklenjenih zavarovanj relativno majhen, saj po ocenah zavarovanje AK sklenejo le za vsako četrto motorno vozilo. Produkti pri zavarovanju AO se pri zavarovalnicah na slovenskem trgu ne razlikujejo bistveno, medtem ko so pri zavarovanjih AK na voljo različni produkti z različnim obsegom kritij, večinoma zavarovalnice nudijo paketna zavarovanja ter popuste na te pakete.

Obveznost zavarovalnice je omejena z najnižjo zavarovalno vsoto, z zavarovalno pogodbo pa se lahko določi tudi višja zavarovalna vsota, ki je veljavna na dan škodnega dogodka. Najnižja zavarovalna vsota za škodo zaradi uničenja ali poškodovanja stvari, ki izvira iz posameznega škodnega dogodka, ne glede na število oškodovancev, do katere jamči zavarovalnica, znaša 1.050.000 EUR. Najnižja zavarovalna vsota za škodo zaradi smrti, telesne poškodbe in prizadetega zdravja, ki izvira iz posameznega škodnega dogodka, ne glede na število oškodovancev, do katere jamči zavarovalnica, znaša 5.240.000 EUR in ne sme biti nižja od zavarovalne vsote, ki je predpisana z Zakonom o obveznih zavarovanjih v prometu (Benec et al., 2019).

Začetek zavarovanja se začne po izteku 24. ure dneva, ki je v polici naveden kot začetek zavarovanja, če ni dogovorjeno drugače in če je do tega dne plačana premija, oziroma po izteku 24. ure dneva, ko je plačana premija. Obveznost zavarovalnice preneha po izteku 24. ure dneva, ki je v polici naveden kot dan poteka zavarovanja. Če v polici potek zavarovanja ni naveden, se zavarovanje nadaljuje iz leta v leto, dokler ga katera izmed pogodbenih strank ne odpove, to pa mora storiti vsaj tri mesece pred koncem tekočega zavarovalnega leta.

Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu še določa, da se v primeru spremembe lastnika vozila med trajanjem zavarovanja AO zavarovalna pogodba prekine, novi lastnik vozila pa mora skleniti novo pogodbo AO, in sicer najpozneje pred registracijo vozila na svoje ime. Predhodni lastnik je v tem primeru upravičen do vračila sorazmernega dela neizkoriščene premije, če iz zavarovanja AO ni bila izplačana odškodnina (Benec et al., 2019).

V primeru kršitve zakona, zavarovalne pogodbe ali zavarovalnih pogojev s strani zavarovanca ima zavarovalnica, ki je predhodno oškodovancu poravnala škodo, pravico uveljavljati povračilo izplačanih zneskov, skupaj z obrestmi in stroški. V zavarovalništvu se ti odškodninski zahtevki imenujejo regresi. Najvišji regresni zahtevak, do katerega ima zavarovalnica pravico, znaša 13.560 EUR. Izjema je le,

kadar je bila škoda povzročena namenoma, takrat lahko zavarovalnica uveljavlja celotno povračilo.

Primeri kršitev zavarovalne pogodbe AO so: če je voznik škodo povzročil namenoma, če vozilo, ki ga je voznik vozil, ni bilo tehnično brezhibno, če je voznik po nesreči zapustil kraj dogodka, ne da bi posredoval svoje osebne podatke in podatke o zavarovanju, če je voznik vozilo upravljal pod vplivom alkohola, mamil, psihoaktivnih zdravil ali drugih psihoaktivnih snovi, in sicer nad dovoljeno mejo, itd.

Tveganja pri zavarovanju AO predstavljajo podlago za izračun ustrezne premije. Večje kot je tveganje, višja je premija. Elementi rizika pri zavarovanju AO so: vrsta (avtobus, osebni avto itd.) in namembnost (taksi, »rent-a-car« itd.), tehnične lastnosti vozila (moč motorja, nosilnost, prostornina valjev motorja), vozniške izkušnje voznika oziroma zavarovanca, oblika zavarovanja, višina kritja, obseg kritja, število škodnih dogodkov (bonus, malus), trajanje zavarovanja ter drugi kriteriji, ki so opisani v premijskem sistemu.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Število zavarovanj	1.615.659	1.717.804	1.829.621	1.914.134	2.086.215	2.083.353	2.163.904
Število škod	55.095	50.098	60.274	65.157	66.197	57.281	52.554
	EUR						
Obračunane zavarovalne premije	215.678.615	220.964.617	229.167.792	244.184.102	269.082.720	267.037.576	261.223.086
Obračunane odškodnine	134.274.721	138.042.752	144.012.018	150.044.220	167.154.332	157.172.735	153.940.615
Povprečna premija	133	129	125	128	129	128	121
Povprečna odškodnina	2.437	2.297	2.389	2.441	2.525	2.744	2.929
Zavarovalna gostota	104,55	107,05	110,93	118,14	129,31	127,41	123,86

Slika 1: Pregled zavarovanj (AO) motornih vozil za obdobje 2015–2021  
(Vir: SZZ, 2022)

Slika 1 prikazuje trend zavarovanj AO v letih 2015–2021, kjer vidimo, da število škodnih primerov v zadnjih dveh letih pada (posledica pandemije), medtem ko se je število zavarovanj v zadnjem letu celo malenkost povečalo. Ostali kazalniki se v zadnjih treh letih niso bistveno spremenili, morda se je še najbolj spremenila povprečna izplačana odškodnina.

## 2.2.2 Zavarovanje avtomobilskega kaska (AK)

Zavarovanje avtomobilskega kaska (AK) uvrščamo med premoženjska zavarovanja. Zavarovanje AK je namenjeno kritju škode na lastnem vozilu in pokriva škodo zaradi uničenja, poškodovanja ali izginotja zavarovane stvari, ki nastane kot posledica nenadnih in od zavarovančeve volje neodvisnih dogodkov. Zavarovane so vse vrste motornih in ostalih vozil ter njihovi sestavni deli.

Zavarovalni pogoji za AK se pri zavarovalnicah, ki na slovenskem trgu tržijo to vrsto, razlikujejo, prav tako so različna tudi poimenovanja izbranih kritij (osnovni kasko, delni kasko, popolni kasko, splošni kasko itd.). Glede na različne obsege zavarovalnih kritij ločimo:

- popolno zavarovanje AK, ki vključuje najširši obseg zavarovalnih kritij, vključno s kritjem kraje vozila (polni kasko),
- delno zavarovanje AK, ki velja kjerkoli (območje Evrope) in ves čas (delni kasko).

Kasko zavarovanje krije škodo zaradi uničenja, poškodovanja ali izginotja zavarovanih stvari, ki nastane kot posledica od zavarovančeve volje neodvisnih dogodkov: prometna nesreča, padec ali udarec predmeta, požar, vihar, toča, strela, potres, snežni plaz, poplava, tatvina, padec zračnega plovila, demonstracije ipd.

Pri sklepanju kasko zavarovanja se zavarovanec lahko dogovori o soudeležbi pri škodi (franšiza). Če nastane škoda, ki je manjša od dogovorjene franšize, zavarovalnica ne povrne škode, če pa je škoda višja, od nje odbije dogovorjeno franšizo. Za določitev zavarovalne vrednosti in premije predmeta zavarovanja AK se upošteva nabavna vrednost nove zavarovane stvari na dan sklenitve zavarovanja AK. Za nabavno vrednost se smatra prodajna cena pri pooblaščenem zastopniku za posamezno vrsto, tip in model, povečana za dajatve in ostale stroške, brez upoštevanja popustov in ostalih ugodnosti pri nakupu zavarovane stvari.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Število zavarovanj	1.220.769	1.223.853	1.038.508	1.093.485	1.164.974	1.160.810	1.238.382
Število škod	253.377	254.504	248.969	258.760	257.049	233.506	221.508
	<b>EUR</b>						
Obračunane zavarovalne premije	221.289.035	232.686.689	255.947.415	284.225.728	307.694.110	317.594.625	335.960.201
Obračunane zavarovalnine	163.348.718	171.451.332	181.398.308	195.955.519	201.843.675	197.666.050	197.295.294
Povprečna premija	181	190	246	260	264	274	271
Povprečna zavarovalnina	645	674	729	757	785	847	891
Zavarovalna gostota	107,27	112,73	123,89	137,51	147,87	151,63	159,30

Slika 2: Pregled zavarovanj (AK) motornih vozil za obdobje 2015–2021

(Vir: SZZ, 2022)

Slika 2 prikazuje trend kasko zavarovanj v obdobju 2015–2021, kjer vidimo, da je bilo v letu 2021 dobrih 5 % več sklenjenih kasko zavarovanj kot leto prej in da je bilo, zanimivo, približno 5 % manj škodnih primerov iz naslova AK. Pri ostalih parametrih bistvenih odstopanj ni bilo, še najbolj morda to, da se je od leta 2016 močno povišala povprečna premija, in sicer za dobrih 40 %.



### 2.2.3 Zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb – AO plus

Zavarovanje AO plus, tako kot AK, spada med premoženjska zavarovanja, ima pa »pridih« osebne zavarovanja, saj voznik vozila, s katerim je bila povzročena škoda, nima pravice do odškodnine iz zavarovanja AO, in prav to pokriva zavarovanje AO plus. V tem primeru dobi zavarovanec oziroma voznik vozila, ki je kriv za prometno nezgodo, izplačano zavarovalnino (Benec et al., 2019).

Izplačila zavarovalnic so omejena z višino zavarovalne vsote, ki je dogovorjena v zavarovalni polici, in so različna (od 51.000 EUR pa tudi do 150.000 EUR). V primeru smrti zavarovanca zaradi prometne nesreče se zavarovalnina izplača upravičencem. Zavarovanje AO plus se lahko sklene le ob osnovnem zavarovanju in le pri isti zavarovalnici, pri kateri je sklenjeno osnovno zavarovanje AO. Podlaga za premijo je premija za zavarovanje AO in se sklene z enakimi popusti oziroma doplačili kot zavarovanje AO.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Število polic	1.146.685	1.201.301	1.264.966	1.333.289	1.401.617	1.397.813	1.506.885
Število zavarovancev	1.282.386	1.350.455	1.544.131	1.664.676	1.719.026	1.603.765	1.551.141
Število škod	2.192	2.075	1.635	1.528	1.309	1.151	1.217
	EUR						
Obračunane zavarovalne premije	28.257.073	27.772.816	26.270.211	26.760.336	27.861.759	26.587.253	27.100.370
Obračunane zavarovalnine	6.545.497	6.585.919	5.832.549	6.631.284	6.143.100	5.884.292	5.527.551
Povprečna premija	25	23	21	20	20	19	18
Povprečna zavarovalnina	2.986	3.174	3.587	4.340	4.693	4.939	4.542
Zavarovalna gostota	13,70	13,45	12,72	12,95	13,39	12,69	12,85

Slika 3: Pregled zavarovanj (AO+) motornih vozil za obdobje 2015–2021  
(Vir: SZZ, 2022)

Slika 3 prikazuje trend zavarovanj AO+ v obdobju 2015–2021, iz katerega je razvidno, da število polic AO+ vsako leto malenkost naraste, le med pandemijo je število zavarovanj komaj opazno padlo. Pri ostalih parametrih bistvenih sprememb ni bilo, še največja razlika je pri povprečno izplačani zavarovalnini, ki se je v letu 2021 znižala za približno 10 % v primerjavi z letom prej.

### 2.2.4 Nezgodno zavarovanje voznikov, potnikov in delavcev pri upravljanju in vožnji z motornimi vozili

Zavarovalnica izplača zavarovalnino ob nastanku nezgode med vožnjo ali upravljanjem vozila za osebe v motornem vozilu, ki so nezgodno zavarovane, ne glede na njihovo zdravstveno stanje (Benec et al., 2019).

Pri tej vrsti zavarovanja se zavaruje smrt, trajna izguba splošne delovne zmožnosti (invalidnost), začasna nezmožnost za delo (dnevna odškodnina) ter okvara zdravja,

ki zahteva zdravniško pomoč (stroški zdravljenja). Zavarovalnica ob nastanku zavarovalnega primera (nezgode) izplača v pogodbi določeno zavarovalno vsoto (Benec et al., 2019).

Zavarovanje lahko sklene vsaka fizična ali pravna oseba, ki je lastnik motornega vozila. Sklene se lahko z navedbo imen zavarovancev (v tem primeru velja zavarovanje samo za te osebe) ali brez navedbe imen zavarovancev (v tem primeru velja zavarovanje za vse osebe, ki vozilo upravljajo ali se v njem prevažajo).

### **2.2.5 Zavarovanje pravne zaščite zaradi uporabe motornega vozila**

Zavarovalnica na podlagi zavarovanja prevzame stroške zaščite pravnih interesov zavarovanca zaradi prometne nesreče ali kršitev pravnih predpisov, do katerih je prišlo pri uporabi motornega vozila (Benec et al., 2019).

Kot pri ostalih zavarovalnih vrstah tudi pri zavarovanju pravne zaščite zavarovalnice na slovenskem trgu nudijo različne oblike zavarovanj, in sicer:

- zavarovanje pravne zaščite voznika,
- zavarovanje pravne zaščite za določeno vozilo,
- zavarovanje pravne zaščite za voznika in vozilo (Benec et al., 2019).

Pri vseh treh navedenih oblikah pravne zaščite imajo pravno zaščito tudi svojci zavarovanca, pri zavarovanju pravne zaščite vozila pa še lastnik vozila. Zavarovanje pravne zaščite velja na območju celotne Evrope oz. veljavo določajo splošni pogoji. Stroški, ki nastanejo in jih zavarovanje krije, so predvsem stroški odvetnika, izvedenca, tolmača, sodne takse itd. Zavarovanje pravne zaščite ne krije morebitnih denarnih kazni, ki so izrečene v kazenskem postopku ali postopku za prekršek (Benec et al., 2019).

### **2.2.6 Zavarovanje avtomobilске asistencе**

Asistenčno zavarovanje je zavarovanje, pri katerem zavarovalnica 24 ur na dan nudi zavarovancu pomoč in kritje stroškov v primeru, ko je zavarovano vozilo zaradi okvare, poškodbe ali uničenja neprimerno za vožnjo. Sklenitev avtomobilске asistencе se običajno ponuja poleg sklenjenega zavarovanja AO ali zavarovanja AK, lahko pa je zavarovanje avtomobilске asistencе že vključeno v popolno zavarovanje AK. Sklene se lahko za osebna in kombinirana vozila z največjo nosilnostjo 3,5 tone. Za primer okvare velja za vozila starostna omejitev, ki je pri zavarovalnicah različna (od 10 pa tudi do 20 let). Vozila, ki se uporabljajo za taksi službo in »rent-a-car«, so iz zavarovalnega kritja izključena.

Zavarovalnice preko svojega asistenčnega centra in s pomočjo pooblaščenih izvajalcev zagotavljajo pomoč in kritje stroškov v Sloveniji in tujini, ko je vozilo

nevožno zaradi okvare, poškodbe ali uničenja zavarovanega vozila, pa tudi v primeru, ko zmanjka goriva ali ko ima zavarovanec težave s ključi.

Tudi pri tej vrsti zavarovanja se zavarovalni pogoji med slovenskimi zavarovalnicami razlikujejo, prav tako tudi obseg in vrsta nevarnosti ter stroški, ki jih krije zavarovalnica. Večina zavarovalnic ima v splošnih pogojih opredeljeno maksimalno število zavarovalnih primerov v zavarovalnem letu, ki jih zavarovanec lahko prijavi in jih zavarovalnica krije.

## 2.3 SUBJEKTI ZAVAROVALNEGA TRGA

Subjekti zavarovalnega trga so uporabniki (zavarovanci) in ponudniki zavarovalnih storitev (zavarovalnice). Med ponudnike uvrščamo zavarovalnice, uporabniki (zavarovanci) pa so fizične in pravne osebe. Med pomembne subjekte uvrščamo še zavarovalne zastopnike in zavarovalne posrednike, ki so vmesni člen med zavarovalnico in uporabnikom. Agencija za zavarovalni nadzor (AZN) je organ, ki vse skupaj nadzira, z namenom zmanjševati in odpravljati nepravilnosti v zavarovalništvu.

*Zavarovalnica* je pravni subjekt s sedežem v Republiki Sloveniji. Lahko ima tudi poslovne enote in podružnice, ki niso samostojne pravne osebe, so pa vpisane v sodni register. V Sloveniji opravljajo zavarovalno dejavnost tudi tuje zavarovalnice ali pa podružnice tujih zavarovalnic s področja EU, ki poslujejo v skladu s pravnim redom EU in za katere veljajo tudi določbe Zakona o zavarovalništvu (ZZavar-1). Zavarovalnice lahko po ZZavar-1 opravljajo le zavarovalniške posle, in sicer samo premoženjska ali pa samo življenjska zavarovanja. Zavarovalnice, ki so bile ustanovljene pred novim ZZavar iz leta 2000, lahko izvajajo obe vrsti zavarovanj in jih imenujemo kompozitne<sup>1</sup> zavarovalnice.

*Zavarovalni zastopnik* je oseba, ki ima dovoljenje AZN za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja in se ukvarja z distribucijo zavarovanj. Zavarovalni zastopnik je pooblaščen s strani (običajno) ene, lahko pa tudi več zavarovalnic in deluje v njenem imenu. To pomeni, da v imenu zavarovalnice obvešča zavarovalca, mu svetuje, opravlja dejavnosti, povezane s pripravo na sklenitev zavarovalne pogodbe, sklene zavarovalno pogodbo, zavarovalca obvešča, mu pomaga pri uveljavljanju pravic iz zavarovalne pogodbe, še zlasti pri uveljavljanju odškodninskih zahtevkov ali pri spremembah oziroma prekinitvi zavarovalne pogodbe. Za dejanja zavarovalnega zastopnika odgovarja zavarovalnica.

*Zavarovalni posrednik* je oseba, ki ima dovoljenje AZN za opravljanje poslov zavarovalnega posredovanja in se ukvarja z distribucijo zavarovanj. Zavarovalni

---

<sup>1</sup> *Kompozitna zavarovalnica – zavarovalnica, ki je registrirana za opravljanje zavarovalnih poslov v skupini premoženjskih in skupini življenjskih zavarovanj. Uporabljata se tudi izraza splošna zavarovalnica ali univerzalna zavarovalnica.*

posrednik spravlja v stik zavarovalca in zavarovalnico ter deluje predvsem v interesu zavarovalca, tako da mu poišče najboljšo zavarovalno ponudbo na trgu, da upošteva njegove potrebe in želje ter ga opozori na morebitne pomanjkljivosti določenih ponudb. Zavarovalni posrednik sam odgovarja za svoja dejanja in mora imeti zato sklenjeno obvezno zavarovanje poklicne odgovornosti, skladno z zahtevami Zakona o zavarovalništvu.

*Agencija za zavarovalni nadzor (AZN)* je bila ustanovljena na podlagi Zakona o zavarovalništvu in je začela delovati 1. junija 2000. Cilji državne nadzorne ustanove na področju zavarovalništva so zmanjševati in odpravljati nepravilnosti v zavarovanju, varovati interese zavarovalcev ter omogočati delovanje zavarovalnega gospodarstva in spodbujati njegov pozitiven vpliv na celotno gospodarstvo. Agencija je pravna oseba, ki je pri izvajanju svojih nalog in pristojnosti samostojna in neodvisna. Za svoje delo je odgovorna Državnemu zboru Republike Slovenije. Agencija ima poslovnik, ki določa podrobnejšo notranjo organizacijo in njeno poslovanje.

*Slovensko zavarovalno združenje (SZZ)* je gospodarsko interesno združenje, ki združuje zavarovalnice, ki delujejo na slovenskem trgu.

*Zavarovalec* je oseba, ki z zavarovalnico sklene pogodbo. Pogosto sta zavarovalec in zavarovanec ista oseba.

*Zavarovanec* je posameznik, čigar zavarovalni interes je zavarovan.

*Zavarovanje* v širšem smislu pomeni ustvarjanje gospodarske varnosti z izravnanjem gospodarskih nevarnosti. V ožjem smislu pa pomeni nudenje zavarovalne zaščite.

## **2.4 OBVEZNA ZAVAROVANJA**

Poleg opisanega zavarovanja lastnika motornega vozila proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam (AO), so v prometu obvezna še: zavarovanje odgovornosti lastnika zrakoplova proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam, zavarovanje potnikov v javnem prometu proti posledicam nesreče in zavarovanje lastnika čolna proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam (Benec et al., 2019).

Zavarovanje odgovornosti lastnika zrakoplova proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam, je namenjeno vsem lastnikom in upravljalcem zračnih plovil zaradi nevarnosti škode, ki jo lahko povzročijo tretjim osebam ali stvarim, kakor tudi potnikom, prtljagi in tovoru, ki ga prevažajo z zračnim plovilom. Zavarovanje krije škodo, katere posledica je uveljavljanje odškodninskih zahtevkov v primeru:

- smrti, telesne poškodbe ali prizadetega zdravja tretjih oseb,

- uničenja, poškodbe ali izgube stvari (škoda na stvareh) (Benec et al., 2019).

Zavarovanje mora obenem kriti tudi odgovornost za škodo, ki bi nastala zaradi vojnih in/ali terorističnih nevarnosti. Premija je odvisna od tipa zrakoplova, vzletne mase, zavarovalne vsote, namena uporabe ter števila potniških sedežev (Benec et al., 2019).

Zavarovanje potnikov v javnem prometu proti posledicam nesreče morajo imeti sklenjeno lastniki prometnih sredstev, ki se uporabljajo za prevoz potnikov v javnem prometu, to so lastniki (Benec et al., 2019):

- »avtobusov, s katerimi se opravlja javni prevoz v domačem in mednarodnem linijskem ali izvenlinjskem, prostem prometu,
- avtobusov, s katerimi se opravlja prevoz na delo in z dela, ter avtobusov turističnih organizacij za prevoz turistov,
- taksi vozil,
- tirnih prometnih sredstev za prevoz potnikov,
- plovil, s katerimi se opravlja javni prevoz potnikov po morju in notranjih vodah na rednih in posebnih linijah ali z izrednimi prevozi,
- drugih prometnih sredstev, ne glede na vrsto pogona, s katerimi se opravlja javni prevoz proti plačilu« (ZOZP-UPB3, 2007, čl. 9).

Potnik v javnem prometu je oseba, ki potuje s katerim od prometnih sredstev, navedenih zgoraj, ne glede na to, ali ima za potovanje veljavno vozovnico ali ne, kakor tudi oseba, ki ima pravico do brezplačne vožnje, razen oseb, ki so zaposlene kot upravljalci ali vozniki prometnega sredstva.

»Najnižje zavarovalne vsote, za katere mora biti sklenjeno zavarovanje potnikov v javnem prometu, so:

- za primer smrti 4.200 EUR,
- za primer trajne izgube splošne zmožnosti (invalidnosti) 8.400 EUR,
- za primer začasne nezmožnosti za delo ter povračilo izgubljenega dohodka in stroškov nujnega zdravljenja 2.100 EUR« (ZOZP-UPB3, 2007, čl. 12).

»Če lastnik ni sklenil zavarovanja potnikov po tem zakonu, odgovarja za plačilo zavarovalnine potniku ali drugemu upravičencu. Združenje ima od lastnika nezavarovanega prometnega sredstva pravico zahtevati povračilo izplačane zavarovalnine z zamudnimi obrestmi in stroški, v skladu z zavarovalnimi pogoji, po katerih sklepajo ta zavarovanja zavarovalnice« (ZOZP-UPB3, 2007, čl. 14).

Lastnik čolna oziroma uporabnik čolna na motorni pogon z močjo večjo kot 3.7 kW, ki je vpisan v vpisnik morskih čolnov, ki ga vodi Uprava Republike Slovenije za pomorstvo, mora skleniti pogodbo o zavarovanju odgovornosti za škodo, ki jo z uporabo čolna povzroči tretjim osebam, v primeru smrti, telesne poškodbe in

prizadetega zdravja (v nadaljnjem besedilu: zavarovanje odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam z uporabo čolna), razen proti odgovornosti za škodo na stvareh, ki jih je sprejel v prevoz. Osebe, ki se prevažajo s čolnom, se ne štejejo za tretje osebe po tem zakonu.

»Lastnik tujega čolna, ki prihaja v teritorialno morje ali notranje morske vode Republike Slovenije, mora imeti sklenjeno veljavno zavarovalno pogodbo o zavarovanju odgovornosti za škodo, če ni dana druga varščina za povrnitev škode ali če z mednarodno pogodbo ni drugače določeno. Obveznost ne velja za čolne oboroženih sil Republike Slovenije« (ZOZP-UPB3, 2007, čl. 33a).

»Najnižja zavarovalna vsota za morebitno izplačilo škode iz posameznega škodnega dogodka, ne glede na število oškodovancev, za katero mora biti sklenjeno zavarovanje, znaša 210.000 EUR« (ZOZP-UPB3, 2007, čl. 33b).

### **3 ZAVAROVANJE AVTOMOBILSKE ODGOVORNOSTI – AO**

Zavarovanje avtomobilske odgovornosti (AO) je po zakonu obvezno zavarovanje in je eno najbolj množičnih zavarovanj v Sloveniji. Konec leta 2021 je bilo v Sloveniji registriranih 1.598.414 motornih in priklopnih vozil, od tega 1.189.457 osebnih vozil, od tega 114.097 tovornih in vlečnih vozil, 75.603 motornih koles, 69.814 koles z motorjem (mopedov) in 2.638 avtobusov (SURS, 2021).

Pri avtomobilskih zavarovanjih se za določitev zavarovalne premije upošteva sistem bonus/malus. Vsako novo zavarovanje se določi po izhodiščni oziroma osnovni premiji, to je po 14. premijskem razredu. Stranka lahko s prijavljenimi škodnimi primeri doseže maksimalno 20. premijski razred, kar pomeni 200 % izhodiščne zavarovalne premije. Na Sliki 4 so prikazani premijski razredi od 14 do 1 (bonus) ter od 14 do 20 (malus). V primeru, da v tekočem zavarovalnem letu stranka ni imela škode, gre naslednje leto vsaj en premijski razred nižje – sistem bonusa (različno pri zavarovalnicah), v primeru škode pa gre stranka tri premijske razrede višje – sistem malusa (različno pri zavarovalnicah).

Premijski razred																			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Odstotki izhodiščne zavarovalne premije																			
45	45	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	110	120	135	150	170	200

Slika 4: Premijski razredi in deleži premije pri zavarovanju AO  
(Vir: Zavarovalnica Triglav, 2022)<sup>2</sup>

Posamezniku, ki ne sklene obveznega avtomobilskega zavarovanja, grozi kazen v višini 500 EUR, če pa ne odjavi vozila iz prometa in ne vrne registrskih tablic, ko preneha zavarovalna pogodba v času veljavnosti prometnega dovoljenja, pa je poleg tega tudi v prometnem prekršku. Zagrožena kazen za vožnjo z neregistriranim vozilom ali vozilom, ki mu je registracija potekla pred več kot tridesetimi dnevi, je 500 EUR, poleg tega lastnik oziroma voznik nezavarovanega vozila za nastalo škodo odgovarja osebno in neomejeno z vsem svojim premoženjem.

### 3.1 SPLOŠNI POGOJI

Splošni pogoji so pri vseh zavarovalnicah, ki tržijo zavarovanje avtomobilske odgovornosti, zelo podobni. Pri pregledu splošnih pogojev vseh šestih ponudnikov na trgu je vsem skupno to, da splošni pogoji vsebujejo uvodne določbe, kjer so predstavljeni subjekti, udeleženi v zavarovalni pogodbi, nato so navedene zavarovane in nezavarovane nevarnosti, obveznosti zavarovanca ter obveznosti zavarovalnice, območje veljavnosti zavarovanja, določanje premije na podlagi števila prijavljenih škodnih primerov (določbe o bonusu in malusu), prenehanje zavarovanja ter skupna določila splošnih pogojev. Na podrobnosti posameznih splošnih pogojev se pri pisanju diplomske naloge nismo osredotočili.

### 3.2 ŠKODNI SKLAD PRI SLOVENSKEM ZAVAROVALNEM ZDRUŽENJU

Škodni sklad je bil pri Slovenskem zavarovalnem združenju ustanovljen leta 1995 z namenom kritja škod, ki jih povzročijo neznana ali nezavarovana vozila iz Republike Slovenije. Natančnega podatka o številu in deležu nezavarovanih vozil v slovenskem prostoru nimamo, se pa na podlagi škodnih primerov nezavarovanih vozil in pričakovane pogostosti škodnih primerov zavarovanja AO v Sloveniji ocenjuje, da so

<sup>2</sup> V seznamu virov: Vse bo v redu (b. l.). E-novičnik Zavarovalnice Triglav. Pridobljeno 17.8.2022 z naslova <https://vsebovredu.triglav.si/na-poti/bonus-malus>.

neregistrirana in nezavarovana vozila v letu 2021 predstavljala 0,2 % ali približno 3.310 vozil od vseh registriranih vozil.

V primeru povzročitve škode s strani voznika neznanega motornega vozila pa Slovensko zavarovalno združenje odgovarja le za osebno škodo do višine najnižjih zavarovalnih vsot, ki so veljavne na dan škodnega dogodka za zavarovanje AO.

Vse zavarovalnice, ki sklepajo zavarovanja AO, vplačujejo v škodni sklad. Višina prispevka se izračuna glede na delež sklenjenih zavarovanj AO. Zavarovalnica, ki ima večji delež pobrane premije iz naslova zavarovanja avtomobilske odgovornosti, vplača višjo premijo v škodni sklad pri Slovenskem zavarovalnem združenju.

### **3.3 KORESPONDENČNI SPORAZUM**

Gre za sporazum, podpisan med dvema zavarovalnicama različnih držav, pri čemer ena zavarovalnica pooblasti drugo za obdelavo vseh škodnih dogodkov, ki so nastali v državi druge zavarovalnice, udeleženi pa so zavarovanci prve zavarovalnice.

V primeru prometne nesreče v Sloveniji, kjer je oškodovanec slovenski državljan, povzročitelj pa voznik vozila s tujo registracijo, moramo pridobiti podatek o zavarovalnici, pri kateri ima tuji državljan zavarovano vozilo, da lahko vložimo odškodninski zahtevek v Sloveniji, in sicer tam, kjer je slovenska zavarovalnica korespondent tuje zavarovalnice. Podatke o tujih odgovornostnih zavarovalnicah dobimo na Slovenskem zavarovalnem združenju oziroma na njihovi spletni strani. V primeru, da tuja zavarovalnica v Sloveniji nima korespondenta, se odškodninski zahtevek posreduje na Slovensko zavarovalno združenje, ki pooblasti eno izmed slovenskih zavarovalnic za reševanje zahtevka.

Ker nesreča nikoli ne počiva, lahko nesrečo doživimo tudi v tujini, kjer je povzročitelj vozilo, registrirano v državi, ki ni članica EU oziroma EGP ali Švice. V tem primeru moramo sami vložiti zahtevek neposredno na zavarovalnico, kjer je vozilo, ki je nesrečo povzročilo, zavarovano. Na podlagi oglada poškodovanega vozila nam izdajo zapisnik o ogledu škode in naš odškodninski zahtevek skupaj z zapisnikom in ostalo dokumentacijo posredujejo na tujo odgovornostno zavarovalnico, ki bo reševala zahtevek.

### **3.4 ZELENA (BELA) KARTA**

Zelena karta (od 1. 7. 2020 dalje bela karta) je mednarodno potrdilo o sklenjenem avtomobilskem zavarovanju. Z zeleno karto v tujini dokažemo, da imamo zavarovan avto in da bo škoda krita iz zavarovanja avtomobilske odgovornosti. Zelena karta ni obvezna v vseh državah, saj v nekaterih to dokazuje že registrirano vozilo, je pa priporočljivo za rezidente držav: Avstrija, Belgija, Bolgarija, Ciper, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francija, Grčija, Hrvaška, Irska, Islandija, Italija, Latvija, Litva,



Luksemburg, Madžarska, Malta, Nemčija, Nizozemska, Norveška, Poljska, Portugalska, Romunija, Slovaška, Slovenija, Španija, Švedska, Švica, Združeno kraljestvo (države Evropskega gospodarskega prostora) ter Švica, Andora, Makedonija in Srbija. V teh državah kot dokaz o veljavnem zavarovanju AO zadostuje že slovenska registrska tablica.

Svet birojev (Council of Bureaux, CoB) je mednarodna organizacija, ki upravlja in vodi sistem zelene karte. Člani organizacije so nacionalni biroji zelene karte – združenja zavarovalnic, ki sklepajo zavarovanja avtomobilske odgovornosti v posamezni državi. Slovenija je v sistem zelene karte vključena od leta 1992, naloge nacionalnega biroja zelene karte pa opravlja Slovensko zavarovalno združenje. Svet birojev med drugim skrbi za nemoteno uporabo evropskih direktiv o avtomobilskih zavarovanjih v praksi, saj želijo olajšati čezmejni cestni promet in ponuditi visoko raven zaščite žrtvam prometnih nesreč v tujini.

## **4 PONUDBA IN ANALIZA AVTOMOBILSKIH ZAVAROVANJ NA TRGU**

V Sloveniji trenutno šest zavarovalnic trži avtomobilska zavarovanja. Predstavili bomo vse ponudnike: Allianz Slovenija, podružnica, Croatia zavarovanje, d. d., podružnica Ljubljana, Generali zavarovalnica, d. d., Grawe zavarovalnica, d. d., Zavarovalnica Sava, d. d., in Zavarovalnica Triglav, d. d.

Vsaka izmed zavarovalnic ponuja poleg osnovnega obveznega avtomobilskega zavarovanja tudi ostala zavarovanja, ki se lahko sklepajo poleg obveznega. Večina ponuja vnaprej pripravljene pakete, nekatere pa strankam nudijo prosto izbiro dodatnih kritij, glede na potrebe in želje posameznika. V nadaljevanju si bomo ogledali tudi, kako se razlikujejo cene med zavarovalnicami za sklenitev osnovnega zavarovanja AO ter prednosti in slabosti posameznih zavarovanj in oblik sklepanja. Po sklenitvi avtomobilskega zavarovanja stranka prejme zavarovalno polico, na kateri morajo biti navedeni vsi podatki, ki imajo vpliv na višino zavarovalne premije. Elementi, ki vplivajo na izračun premije pri zavarovanju AO, so:

- vrsta vozila (osebno vozilo, tovorno vozilo, motorno vozilo),
- namembnost (taksi vozilo, »rent-a-car« itd.),
- tehnične lastnosti vozila (moč motorja, prostornina motorja, nosilnost, št. sedežev),
- zavarovalni kraj,
- izkušnje voznika oz. zavarovanca,
- oblika zavarovanja,

- višina kritja (minimalna zavarovalna vsota, lahko tudi večkratnik minimalnih zavarovalnih vsot),
- obseg kritja (povečana nevarnost),
- trajanje zavarovanja (manj kot eno leto, eno leto ali večletno),
- število škodnih dogodkov oziroma škodno razmerje (bonus, malus),
- drugi kriteriji, ki so opisani v premijskem sistemu.

#### 4.1 ALLIANZ SLOVENIJA, PODRUŽNICA

Zavarovalnica Allianz je na slovenskem zavarovalniškem trgu prisotna od leta 2008, najprej kot podružnica madžarske zavarovalnice, in sicer kot ponudnik zavarovanj za pravne osebe. Od 1. 7. 2018 dalje pa Allianz v Sloveniji deluje kot podružnica hrvaške zavarovalnice Allianz Hrvatska, d. d.

Sklenitev avtomobilskega zavarovanja pri Allianz Slovenija poteka na več načinov, v prvi vrsti klasično z zavarovalnim zastopnikom, ki stranki predstavi ponudbo, upošteva strankine želje, naredi informativni izračun in če se stranka strinja, se nato sklene zavarovalna polica. Zavarovanje se lahko sklene tudi v poslovalnici oz. v eni od zunanjih agencij (mreža prek 200 agencij), lahko se sklene po elektronski pošti, s podpisom na daljavo. Med raziskavo smo prišli do ugotovitve, da zgolj pri zavarovalnici Allianz ni možno skleniti zavarovanja po spletu. To je v današnjem času zagotovo eden ključnih dejavnikov, sploh med mlajšimi, ker se za sklenitev avtomobilskega zavarovanja potem odločijo drugače. Po drugi strani pa se lahko zavarovalnica z individualnim pristopom strankinim željam čim bolj približa.

Zavarovalnica ponuja štiri pakete, in sicer Comfort paket, ki vključuje AO, pravno zaščito, osnovno asistenco ter zavarovanje voznika. Paket Plus poleg naštetih vključuje še naravne katastrofe, požar, eksplozijo, nalet živali, razširjeno asistenco ter zavarovanje voznika in sopotnikov. Extra paket dodatno krije tudi tatvino, vandalizem in zavarovanje stekla. Najboljši in posledično tudi najdražji paket je Max paket, ki poleg vseh nevarnosti v prvih treh paketih krije še polni kasko ter zavarovanje GAP.<sup>3</sup> Poleg navedenih paketov stranka lahko sklene zgolj osnovno zavarovanje AO.

Zavarovalnica ponuja določene popuste, ki so prikazani v tabeli 1. Zavarovalnica svojim strankam ponuja ugodnost »Allianz zbirnik«, ki je namenjen strankam in njihovim družinskim članom. Na tak način stranka lahko pride do 5 % popusta (če ima 2 ali 3 police pri zavarovalnici Allianz), 10 % popusta (če ima 4 police) ter 15 % popusta (če ima 5 ali več polic). Seštevajo se tako življenjske kot neživljenjske police. Pri avtomobilskem zavarovanju s paketom Plus, Extra ali Max se ena polica šteje kot dve, prav tako pri premoženjskem, če gre za zavarovanje nepremičnine in premičnin.

<sup>3</sup> GAP zavarovanje – kritje vrednosti novega vozila (brez amortizacije) v primeru popolne izgube (tatvina ali uničenje vozila). Velja za vozila, ki so ob sklepanju stara do šest mesecev, in velja do skupne starosti vozila 24 mesecev.

Premija se plača lahko enkratno ali v obrokih, glede na dinamiko plačila, ki je določena v zavarovalni polici (letno, polletno, četrletno ali mesečno).

Vrsta dejavnika	Način uveljavitve
popust na enkratno plačilo v %	3 % letne premije
doplačilo na obročno plačilo v %	ni doplačila
največje možno število obrokov	12 obrokov
komercialni popust v %	do največ 15 % letne premije
e-račun	ne
direktna bremenitev	18. v mesecu
doplačilo za taksi službe, »rent-a-car« v %	700 % letne premije
doplačilo za pravne osebe v %	všteto v ceno
zelena karta zaračunana posebej ali v paketu?	v paketu
e-sklepanje	ne

*Tabela 1: Povzetek dejavnikov pri zavarovalni podružnici Allianz Slovenija  
(Lastni vir)*

V primeru prijavljene škode, ki vpliva na izgubo bonusa v zavarovalnem letu, se zavarovanec v naslednjem letu uvrsti štiri premijske razrede višje. V primeru brezškodnega dogajanja pa se zavarovanec naslednje leto uvrsti dva premijska razreda nižje (ob predpostavki, da ta stranka ni v najnižjem premijskem razredu 0). Prednost pri zavarovalnici Allianz je ta, da stranka zgolj v primeru povzročene prometne nesreče izgubi bonus in nazaduje za štiri razrede. Pri vseh drugih nesrečah vpliva na izgubo bonusa ni. Pri ostalih zavarovalnicah, predvsem tistih, ki imajo delne kombinacije avtomobilskega kaska, stranka izgubi bonus že pri uveljavljanju škode na parkirišču, ki je najbolj pogosto prijavljena škoda.

Poleg osnovnega zavarovanja AO se lahko sklene tudi pomoč na cesti, t. i. asistenca, ki v določenih paketih ponuja različna kritja in višine kritij. Posebno pozornost smo posvetili nadomestnemu vozilu, do katerega je stranka upravičena ob predpostavki, da ima sklenjeno asistenco, v primeru tatvine ali če je vozilo neprimerno za nadaljnjo vožnjo zaradi okvare ali prometne nesreče.

Zavarovalnica zaradi okvare vozila, napačno natočenega goriva ali izgube oziroma poškodbe ključev stranki ponuja nadomestno vozilo do največ šest dni. Nadomestno vozilo je en razred nižje od zavarovanega vozila, a ne višje od razreda D, in sicer ga je možno koristiti dvakrat v zavarovalnem obdobju. Za primer nesreče, vandalizma, poškodb vetrobranskega stekla, tatvine vozila in tatvine delov vozila ali dodatne opreme vozila pa največ do deset dni.

## 4.2 CROATIA ZAVAROVANJE, D. D., PODRUŽNICA LJUBLJANA

Zavarovalnica Croatia zavarovanje je del skupine Croatia, ki ima sedež v Zagrebu in je največja zavarovalnica na Hrvaškem. Nudijo vse vrste zavarovanj: premoženjska, zdravstvena, življenjska in pokojninska. V Sloveniji trenutno nudijo predvsem avtomobilska zavarovanja ter premoženjska zavarovanja za pravne osebe. Croatia je v Sloveniji delovala že leta 1967. Croatia se je nato preoblikovala v družbo Slovenica, d. d., ki je leta 1995 v Sloveniji zaposlovala 139 ljudi in imela skoraj 4 % tržni delež. Leta 1996 je Croatia prodala večinski delež Slovenice. Zavarovalnica Croatia zavarovanje, kot jo poznamo danes, je prisotna od leta 2016 dalje, leta 2019 pa je bila prodana prva polica avtomobilskega zavarovanja.

Avtomobilsko zavarovanje se lahko sklene preko zavarovalnega zastopnika, preko mreže več kot 100 zunanjih agencij ter tudi po spletu, kjer je postopek za stranko precej enostaven, saj je potrebno vpisati zgolj nekaj osnovnih podatkov (registrska številka, premijski razred, ime in priimek, datum rojstva, telefon in e-naslov) in program izračuna premijo za zavarovanje AO. Nato lahko stranka izbere dodatna zavarovanja (AO+, asistenco, nezgodno zavarovanje voznika in potnikov). V primeru sklenitve po spletu je plačilo možno zgolj s kreditno kartico. Sklenitev kasko zavarovanja po spletu ni možna. V primeru, da je stranka po spletu sklenila zavarovanje AO in želi tudi kasko zavarovanje, se mora obrniti na zastopnika oz. direktno na prodajni oddelek zavarovalnice, ki pripravi še izračun premije za kasko in pošlje stranki celotno ponudbo za zavarovanje.

Croatia zavarovanje nudi poleg osnovnega zavarovanja AO tudi delne kombinacije kaska, in sicer lahko stranke izbirajo kritja za naslednje nevarnosti: kraja, razbitje stekel, razbitje zunanjih svetlobnih teles (luči) in ogledal, nalet divjadi, poškodbe na parkirišču, najem nadomestnega vozila, izguba ali kraja registrskih tablic ali ključev. Poleg omenjenega pa zavarovanec lahko sklene AO plus, nezgodno zavarovanje voznika in/ali potnikov, asistenco, zavarovanje avtomobilske pravne zaščite ter splošni kasko.

V tabeli 2 je prikazan povzetek dejavnikov, ki so stranki pomembni pri odločitvi, kje skleniti avtomobilsko zavarovanje. Prednost sklenitve zavarovanja pri Croatii so (zaenkrat še) visoki komercialni popusti v primerjavi s konkurenco. Eden izmed glavnih razlogov za to je, da so na trgu šele nekaj let in da se stranko najhitreje in najlažje privabi z ugodno ceno, sploh če imamo v mislih, da je obvezno zavarovanje avtomobilske odgovornosti ena izmed zavarovalnih vrst, kjer večina gleda zgolj na ceno, saj so kritja pri vseh ponudnikih bolj kot ne enaka.

Vrsta dejavnika	Način uveljavitve
popust na enkratno plačilo	10 % letne premije
doplačilo na obročno plačilo	ni doplačila
največje število obrokov	12 obrokov
komercialni popust	30-40 % letne premije
e-račun	da
direktna bremenitev	18. v mesecu
doplačilo za taksi službe, »rent-a-car«	30 % letne premije
doplačilo za pravne osebe	všteto v ceno
zelena karta zaračunana posebej ali je v paketu?	posebej (4,17 EUR)
e-sklepanje	da

*Tabela 2: Povzetek dejavnikov pri zavarovalnici Croatia zavarovanje  
(Lastni vir)*

V primeru povzročitve škode, ki vpliva na izgubo bonusa v tekočem zavarovalnem letu, se zavarovanec v naslednjem letu uvrsti dva premijska razreda višje. V primeru brezškodnega dogajanja pa se zavarovanec naslednje leto uvrsti en premijski razred nižje (ob predpostavki, da stranka ni v najnižjem premijskem razredu 1 – 45 % premije).

Tudi pri Croatii se lahko poleg zavarovanja AO in AK sklene še asistenčno zavarovanje, ki med drugim krije tudi nadomestno vozilo, in sicer v primerih, ko vozilo zaradi okvare, tatvine, poškodbe ali prometne nesreče ni vozno in je na popravilu v servisni delavnici, popravila pa ni možno opraviti v roku osmih ur. Dolžina najema nadomestnega vozila je odvisna od sklenjenega paketa. Osnovna asistenca Croatia ponuja nadomestni avto največ za en dan v vrednosti do 60 EUR. Asistenca Croatia Plus nudi največ do tri dni nadomestnega vozila v Sloveniji ter največ do pet dni v tujini, v vrednosti do 60 EUR na dan. Pri asistenci Croatia Super Plus pa je stranka upravičena do največ pet dni nadomestnega vozila v vrednosti do 100 EUR na dan.

### **4.3 GENERALI ZAVAROVALNICA, D. D.**

Generali zavarovalnica je del skupine Generali Group, ki je bila ustanovljena leta 1831. V Sloveniji je prisotna že od leta 1997 in spada med vodilne zavarovalnice na trgu. Svojim zavarovancem nudi v svetu uveljavljena zavarovanja, ki so prilagojena potrebam na slovenskem trgu. Vizija Generali zavarovalnice je aktivno zavarovati in izboljšati življenje ljudi ter biti prva izbira za posredovanje ustreznih in dostopnih zavarovalniških rešitev.

Mreža Generali zavarovalnice je razširjena po celotni Sloveniji. Januarja 2020 se je na Generali zavarovalnico prenesel portfelj zavarovanj Adriatic Slovenice, d. d.

Zavarovanje avtomobilskega zavarovanja je pri Generali zavarovalnici možno po telefonu, storitev se imenuje HALO polica, kjer s klicem na telefonsko številko (vsak delovni dan) stranka prejme informativni izračun ali sklene HALO polico. Sklepanje je možno tudi klasično preko zavarovalnega zastopnika, na vseh poslovnih enotah, ki so po celi Sloveniji ali po spletu. V primeru sklenitve po spletu se v prvem koraku vpiše registrsko številko vozila, ki ga želimo zavarovati. Nato je treba izbrati znamko, model in tip vozila ter letnik in leto prve registracije vozila ter podatke o zavarovancu (leto rojstva, premijski razred in škodno dogajanje). Na podlagi predhodno vpisanih podatkov program izračuna premijo za avtomobilsko zavarovanje AO ter kot dodatne možnosti ponudi tudi ostala kritja s cenami, ki jih lahko izberemo. Na koncu je treba vpisati še svoje osebne podatke ter podatke o vozilu (številka šasije, datum prve registracije ter datum začetka zavarovanja). Nato izberemo lizingodajalca, če je vozilo kupljeno na lizing. Program pred sklenitvijo izpiše povzetek vsega, kar smo v preteklih korakih izbrali. Potrditi je treba samo še, da smo seznanjeni in se strinjamo s pogoji, nato zaključimo in plačamo.

Stranka lahko izbira med tremi paketi zavarovanj, in sicer lahko izbere Mali paket, ki poleg AO, vključuje tudi AO plus, nezgodno zavarovanje ter pravno zaščito. Ob sklenitvi tega paketa stranka prejme 10 % popust. V paketu Delni so poleg kritij iz paketa Mali vključena še kritja delnega kaska za stekla, svetlobna telesa in ogledala, nalet živali in izguba ključev in/ali registrskih tablic. Stranka ob sklenitvi paketa Delni prejme 20 % popusta. Poleg omenjenih dveh paketov pa imajo za svoje stranke še paket Splošni, ki poleg kritij iz paketov Mali in Delni nudi še splošni kasko ter kritja delnega kaska (toča, kraja in parkirišče) ter asistenco. Stranka pri izbiri tega paketa prejme 10 % popust.

Zavarovalnica nudi tudi »Mojo prvo avto polico«, ki je namenjena voznikom z manj kot tremi leti voznških izkušenj. Zavarovanje ni vezano na vozilo, ampak na voznika, ki še nima svojega vozila in vozi vozilo staršev, bratov, sester, starih staršev ali prijateljev. Prednost tega zavarovanja je, da ni doplačila na »običajni« polici ter pridobivanje lastnega bonusa. Poleg zavarovalnice Generali tovrstno zavarovanje za voznike začetnike ponujata samo še Zavarovalnica Sava in Zavarovalnica Triglav. Pri sklenitvi po spletu zavarovalnica nudi popust za imetnike Diners kartice, in sicer v višini 5 % na AO in AO plus. V drugem koraku se pojavi okence z vprašalnikom, ki ponuja šest vprašanj o načinu vožnje, stranka pa na ta način lahko pridobi do 9 % popusta na celotno premijo. Če je plačilo izvršeno v enkratnem znesku, se prizna še dodaten 5 % popust na celotno premijo.

Vrsta dejavnika	Način uveljavitve
popust na enkratno plačilo	2 % letne premije
doplačilo na obročno plačilo	v primeru plačila preko trajnika ni doplačila, drugače je doplačilo do največ 9 % letne premije
največje število obrokov	12 obrokov
komercialni popust	odvisno od izbire paketa
e-račun	da
direktna bremenitev	8., 18. ali 28. v mesecu
doplačilo za taksi službe, »rent-a-car«	doplačilo za »rent-a-car« znaša 100 % letne premije na AO in AK, doplačilo za taksi službe pa znaša 30 % letne premije na AO in AK
doplačilo za pravne osebe	20 % letne premije
zelena karta zaračunana posebej ali je v paketu?	posebej (4,17 EUR)
e-sklepanje	da

*Tabela 3: Povzetek dejavnikov pri Generali zavarovalnici  
(Lastni vir)*

V tabeli 3 so zbrani najpogostejši in najbolj pomembni dejavniki, ki so za stranko pomembni, preden se sploh odloči za pridobitev informativnega izračuna. Zavarovalnica Generali s svojo vlogo na slovenskem zavarovalnem trgu ponuja pester izbor paketov in načinov sklenitve avtomobilskega zavarovanja in drugih zavarovanj.

Pri klasičnem načinu sklenitve zavarovanja zavarovalnica izkušenim voznikom za AO nudi popust do 55 %, varnim voznikom (če v zavarovalnem letu ni uveljavljena nobena škoda) vrne 10 % kasko premije. Zavarovalnica ponuja družinski popust, kjer vsi člani družine prejmejo popust, in sicer v višini najvišjega bonusa, ki ga je dosegel eden izmed družinskih članov (do 55 % pri AO in do 50 % pri AK). Zavarovalnica nudi 10 % popust voznikom invalidom, imetniki kartice Petrol klub lahko sklenejo zavarovanje za do 10 % nižjo ceno. Prav tako zavarovalnica nudi nižjo premijo glede na višino odbitne franšize. Višja kot je odbitna franšiza,<sup>4</sup> nižja je premija in obratno.

V primeru škode in izgube bonusa v tekočem zavarovalnem letu se stranka v naslednjem letu uvrsti tri premijske razrede višje, v primeru brezškodnega dogajanja

<sup>4</sup> Odbitna franšiza – pogodbeno določen znesek, ki ga pri poravnavi škode zavarovalnica v vsakem primeru odbije od izplačila škode (soudležba zavarovanca pri škodi). OF je lahko določena v odstotku zavarovane vsote ali v fiksnem znesku.

pa je stranka upravičena do uvrstitve en premijski razred nižje (5 % popusta na višino osnovne premije, če stranka ni v najnižjem premijskem razredu).

Kot pri ostalih zavarovalnicah smo natančno preučili tudi storitve pri zavarovalnici Generali, in sicer asistenčne storitve, ponudbo nadomestnega vozila, kjer zavarovalnica krije stroške v primeru, če ima stranka zavarovano avto asistenco z nadomestnim vozilom, v primeru odtujitve vozila, okvare ali prometne nesreče, pri čemer vozila v roku ene ure ni mogoče usposobiti za varno vožnjo. Zavarovalnica krije stroške najema nadomestnega vozila s prostornino največ 1900 cm<sup>3</sup>. So edini, ki imajo poleg števila dni in cene najema opredeljeno tudi najvišjo prostornino nadomestnega vozila. Pri zavarovalnici Generali imajo tri pakete asistenc. Paket M nadomestnega vozila ne krije. Pri paketu L je stranka v primeru okvare vozila, kraje ali poškodbe ključev upravičena do največ treh dni nadomestnega vozila v vrednosti do 100 EUR na dan. Zaradi poškodbe, uničenja ali kraje vozila pa do največ petih dni v višini do 100 EUR na dan, vendar največ petnajst dni v zavarovalnem letu. Paket XL pa stranki v primeru okvare vozila, kraje ali poškodbe ključev nudi do največ pet dni oz. do porabe letnega limita, ki znaša kar petinštirideset dni, pod pogojem, da je popravilo v najbližjem dogovorjenem servisu v Sloveniji. Zaradi poškodbe, uničenja ali kraje vozila pa do največ deset dni ali do letnega limita, ki prav tako znaša petinštirideset dni, pod pogojem, da je popravilo v najbližjem dogovorjenem servisu v Sloveniji. Z vidika stranke je paket M neprimeren, saj nadomestnega vozila ne nudi, stranke pa zavarovanje asistenc v veliki meri sklenejo ravno zaradi pomoči na cesti v primeru okvare ali prometne nesreče in posledično upravičenosti do najema nadomestnega vozila za čas popravila vozila. Paketa L in XL pa sta za povprečnega uporabnika več kot zadovoljiva.

#### **4.4 GRAWE ZAVAROVALNICA, D. D.**

Grawe zavarovalnica je v Sloveniji prisotna že vse od leta 1991 (do 16. 6. 2001 pod imenom Prima, mešana zavarovalna družba, d. d.), ko je bila ustanovljena na osnovi zasebne iniciative in s tujim vlaganjem. Postali so pomemben ponudnik življenjskih, nezgodnih, premoženjskih in avtomobilskih zavarovanj. Razvilo se je zelo uspešno sodelovanje z družbami za zavarovalno zastopanje in posredovanje in z neodvisnimi podjetniki. V Sloveniji imajo trenutno 19 poslovalnic ter približno 350 zaposlenih.

Zavarovanje avtomobila pri Grawe zavarovalnici je možno skleniti v eni izmed 19 poslovalnic po Sloveniji, preko zavarovalno zastopniških družb ali po spletu, kjer je treba v prvem koraku izbrati kritja, ki jih želimo zavarovati. Izbiramo lahko med vsemi kritji, izberemo lahko tudi polni kasko ali delne kombinacije kaska:

- D (divjad + stekla)
- Parkirišče
- J (svetlobna telesa, ogledala, žarometi)
- E (stekla)



- B (vremenske ujme, požar)
- N (nadomestno vozilo)
- K (kraja)

V naslednjem koraku je treba izbrati vrsto vozila, znamko, model, prostornino, moč motorja, registrsko številko, številko šasijske, število sedežev, datum prve registracije ter premijski razred pri predhodni polici. V tretjem koraku je treba vnesti osebne podatke sklenitelja (davčna številka, ime in priimek, naslov, telefonska številka ter e-naslov). Na podlagi vseh podatkov se izpiše povzetek, ki ga lahko ali popravimo ali pošljemo naprej. V tem primeru izračuna ne prejmemo takoj, ampak se ta posreduje na zavarovalnico oz. zastopniku, ki nas kontaktira in pripravi informativni izračun. Ugotovili smo, da je to edina zavarovalnica, ki deluje na način, da se polica sklene šele po klicu zastopnika. Glede na to, da stranka, ki se odloči za sklenitev po spletu, želi sklepanje na hiter in enostaven način tudi zaključiti, ta način ni ravno najbolj primeren.

V tabeli 4 so prikazani dejavniki, ki so za stranko pomembni, preden se odloči za sklenitev avtomobilskega zavarovanja pri Grawe zavarovalnici.

Vrsta dejavnika	Način uveljavitve
popust na enkratno plačilo	5 % letne premije
doplačilo na obročno plačilo	ne
največje število obrokov	letno, četrletno, polletno, mesečno
komercialni popust	35 – 60 % letne premije
e-račun	da
direktna bremenitev	15. in 28. v mesecu
doplačilo za taksi službe, »rent-a-car«	70 % letne premije za taksi službo za AO in AK ter 200 % letne premije za »rent-a-car« in AO ali AK
doplačilo za pravne osebe	ne
zelena karta zaračunana posebej ali je v paketu?	v paketu
e-sklepanje	da

*Tabela 4: Povzetek dejavnikov pri Grawe zavarovalnici  
(Lastni vir)*

Najnižji premijski razred za AO je 0, to pomeni 60 % popusta na osnovno premijo, prav tako je najnižji premijski razred 0 tudi pri kasko zavarovanju (AK). Za brezškodno dogajanje v tekočem zavarovalnem letu se stranka v prihodnjem letu uvrsti en premijski razred nižje, v primeru škode iz naslova AK se stranko naslednje leto uvrsti dva premijska razred višje, v primeru škode iz naslova AO pa tri premijske razrede višje. Zavarovalnica Grawe ponuja dve vrsti asistenčnih storitev, ki stranki v primeru

tatvine, okvare ali nesreče krijeta stroške nadomestnega vozila. Grawe Mobil stranki v primeru škodnega dogodka nudi en dan nadomestnega vozila v višini do največ 55 EUR. Grawe Mobil Plus pa stranki v primeru škodnega dogodka nudi največ štiri dni nadomestnega vozila v višini do največ 55 EUR na dan. Glede na raziskavo ugotavljamo, da gre za eno bolj skromnih asistenčnih storitev na našem trgu, ko govorimo o nadomestnem vozilu, saj ponujajo samo dva paketa z nizkim kritjem ter majhnim limitom najema nadomestnega vozila.

#### **4.5 ZAVAROVALNICA SAVA, D. D.**

Zavarovalnica Sava je nastala 2. 11. 2016 z združitvijo Zavarovalnice Maribor, Zavarovalnice Tilia in hrvaških družb Velebit osiguranje ter Velebit životno osiguranje. V letu 2019 je Zavarovalnica Sava kupila 100 % delež družb Ergo osiguranje ter Ergo životno osiguranje. Zavarovalnica Sava je imela 31. 12. 2021 v Sloveniji devet poslovalnic (Ljubljana, Kranj, Novo mesto, Maribor, Nova Gorica, Slovenj Gradec, Celje, Koper in Ljutomer), 1.297 zaposlenih (od tega 330 zastopnikov) ter 358 zavarovalnih zastopniških agencij.

Zavarovalnica Sava ponuja več paketov avtomobilskega zavarovanja, in sicer paket Mini (AO, AO plus, AK za prometne nesreče, AK za točo) ter kombinacije delnih kaskov (divjad, parkirišče, stekla, svetlobna telesa in ogledala), paket Osnovni (kritja Mini paketa ter dodatno še tatvina, AK za poškodovanje vozila, vandalizem in tatvino) ter paket Premium (kritja Mini in Osnovnega paketa ter dodatno še celoten AK in vse kombinacije delnih kaskov, asistenca, pnevmatike in prevzem rešenih delov ob prometni nezgodi).

Tudi pri Zavarovalnici Sava je sklenitev avtomobilskega zavarovanja možna v eni izmed devetih poslovalnic po Sloveniji, direktno pri zavarovalnem zastopniku ali po spletu, kjer stranka lahko pridobi samo informativno ponudbo ali pa sklene zavarovanje. V prvem koraku pridobitve ponudbe po spletu je treba izpolniti svoje osebne podatke (ime in priimek, davčna številka, poštna številka ter mobilna številka) in kaj zavarujemo (avtomobil, dom, življenje, nezgoda itd.). Po izpolnitvi obrazca dobimo obvestilo, da nas bodo kontaktirali v najkrajšem možnem času. Začetek postopka je zelo podoben kot pri Grawe zavarovalnici. Ker pa se nam vedno mudi, smo nato izbrali možnost sklenitve zavarovanja, kjer je treba izbrati letnik vozila, znamko vozila, e-naslov stranke, datum rojstva, poštno številko, letno število prevoženih kilometrov, poleg AO pa lahko izbiramo še med dodatnimi kritji. Po vnosu podatkov o vozilu ter osebnih podatkih stranka na e-naslov prejme aktivacijsko kodo za nadaljevanje postopka, ki jo je treba vnesti v program za sklepanje. Plačilo po spletu je možno pri ponudniku spletnih plačil WS Pay, kjer se plača prvi obrok (v primeru izbire obročnega plačila), za ostalih pet obrokov pa stranka prejme vsak mesec položnico. Stranka lahko v primeru obročnega plačevanja premije plačuje tudi preko direktne bremenitve. Popusta na enkratno plačilo ni, plačilo je možno naenkrat

ali v šestih zaporednih obrokih. V tabeli 5 so prikazani popusti in ostali pomembni dejavniki, ki so za stranko ključni, ko se odloča za sklenitev avtomobilskega zavarovanja. Spodnji popusti ne veljajo za sklepanje po spletu.

Vrsta dejavnika	Način uveljavitve
popust na enkratno plačilo	4 % letne premije
doplačilo na obročno plačilo	do 3 obrokov ni doplačila, največ 11 obrokov – doplačilo 8 % letne premije
največje število obrokov	11 obrokov
komercialni popust	odvisno od paketa in predhodno sklenjenih polic
e-račun	da
direktna bremenitev	18. v mesecu
doplačilo za taksi službe, rent-a-car	30 % letne premije
doplačilo za pravne osebe	100 % letne premije
zeleno karto zaračunano posebej ali je v paketu?	posebej (4,17 EUR)
e-sklepanje	da

*Tabela 5: Povzetek dejavnikov pri Zavarovalnici Sava  
(Lastni vir)*

Vozniki z manj kot tremi leti izkušenj od prve pridobitve vozniškega dovoljenja oz. kandidati za voznika, ki vozijo s spremljevalcem, lahko sklenejo zavarovanje »Mladi voznik«, pri katerem je krita škoda, ki nastane mlademu vozniku, ki jo povzroči kot voznik vozila, za katero je bilo sklenjeno zavarovanje avtomobilske odgovornosti AO, nezgodno zavarovanje voznika ali zavarovanje avtomobilskega kaska AK brez doplačila premije za mladega voznika.

Zavarovalnica Sava nudi popuste na paketna zavarovanja. Zavarovanci v prvem premijskem razredu s 50 % bonusom ob prvi prijavljeni škodi ohranijo bonus, vendar se razvrstijo v četrti premijski razred. Na splošno je pri Zavarovalnici Sava najnižji premijski razred za zavarovanja AO tretji razred, za kasko zavarovanja pa prvi. Vozila, ki so opremljena s protivlomnimi napravami, prejmejo še dodatni 20 % popust.

V primeru škode, ki vpliva na izgubo bonusa v tekočem zavarovalnem letu, se stranko naslednje letu uvrsti tri premijske razrede višje, v primeru brezškodnega dogajanja pa je stranka upravičena do uvrstitve en premijski razred nižje (5 % popusta na višino osnovne premije).

Glede na velikost in prepoznavnost Zavarovalnice Sava so temu primerno prilagojeni tudi paketi asistenčnih storitev, saj imajo kar štiri pakete, vsak izmed njih pa med drugim krije tudi stroške najema nadomestnega vozila. Pri paketu Sava Asistenca

zavarovalnica krije nevarnosti prometne nesreče, vandalizma, kraje ali težav s ključi, ne glede na starostno omejitev vozila. V primeru okvare pa je kritje le za vozila do starosti dvajset let od datuma prve registracije vozila. Nadomestno vozilo pripada stranki največ en dan, in sicer vozilo razreda A ali B. Pri paketu Asistenca Plus stranki pripada nadomestno vozilo največ dva dneva, in sicer vozilo razreda C ali D. Paket Asistenca Premium stranki omogoča nadomestno vozilo zanjaveč tri dni v Sloveniji ter do pet dni v tujini, in sicer vozilo razreda C ali D. Paket Asistenca Premium Plus pa nudi stranki nadomestno vozilo za največ tri dni v Sloveniji ter do pet dni, če servis izbere stranka, in sicer vozilo razreda C ali D. V primeru, da servis izbere zavarovalnica, pa stranki pripada nadomestno vozilo razreda C ali D do največ trideset dni.

#### 4.6 ZAVAROVALNICA TRIGLAV, D. D.

Zavarovalnica Triglav je največja zavarovalnica v Sloveniji, ki ima več kot 120-letno zgodovino v zavarovalništvu. Ustanovljena je bila leta 1900, ko se je postopoma razvila iz zavarovalnice Vzajemna iz Ljubljane. Leta 1990 se je Zavarovalna skupnost Triglav preoblikovala v delniško družbo. 12. decembra 1990 je bila ustanovljena Zavarovalnica Triglav, d. d.

Strankam nudijo premoženjska, zdravstvena, življenjska in pokojninska zavarovanja. So pa tudi ena izmed dveh pozavarovalnic v Sloveniji. Zavarovalnica Triglav je 31. 12. 2021 imela 5.264 zaposlenih. Sedež zavarovalnice je v Ljubljani, kjer je tudi uprava družbe ter razvojne in ostale pomembne funkcije. Imajo 12 območnih enot ter več kot 700 zavarovalnih zastopnikov. Sodelujejo s številnimi organizacijami in podjetji v Sloveniji in tujini.

Zavarovalnica Triglav ponuja široko paleto paketnih zavarovanj, in sicer *Mali paket*, ki vključuje AO ter AO plus, *Veliki paket*, ki poleg AO in AO plus vključuje še splošni kasko in delno kombinacijo kaska B – požarne nevarnosti, naravne nesreče ter krajo, paket *Veliki Plus*, ki poleg kritij v Velikem paketu vključuje vse kombinacije delnega kaska, asistenco Comfort, pravno zaščito ali avtomobilsko pravno zaščito ter nezgodno zavarovanje voznika in potnikov. Paket *Comfort* vsebuje AO in AO plus s pogojem doplačila odkupa posledic prve škode, splošni kasko, ki mora biti sklenjen brez odbitne franšize ter z doplačilom odkupa posledic prve škode, delna kombinacija kaska B – požarne nevarnosti in naravne nesreče, delna kombinacija kaska K – kraja, avtomobilska asistenca Comfort ter avtomobilska in pravna zaščita. Paket z največ kritiji je *Comfort plus*, ki vključuje vsa kritja paketa Veliki plus, le da se mora splošni kasko obvezno skleniti brez odbitne franšize.

Za vsakega izmed izbranih paketov nudijo popuste, in sicer Mali (7%), Veliki (10%), Veliki plus (14%), Comfort (12%) ter Comfort plus (14%).

Iz tabele 6 izhaja, da je Triglav edina zavarovalnica na trgu, ki ne nudi popusta na enkratno plačilo. Glede na velikost in delež na trgu si to lahko tudi privoščijo. Vsi ostali popusti in parametri pa so v okviru ostalih zavarovalnic z malenkostnimi odstopanji.

Vrsta dejavnika	Način uveljavitve
popust na enkratno plačilo	ne
doplačilo na obročno plačilo	ne
največje število obrokov	največ 9 obrokov
komercialni popust	odvisno od paketa in predhodno sklenjenih polic
e-račun	da
direktna bremenitev	18. v mesecu
doplačilo za taksi službe, »rent-a-car«	30 % letne premije za taksi službe, 100 % letne premije za »rent-a-car«
doplačilo za pravne osebe	doplačila ni, razen če vozilo pravne osebe vozi mladi voznik, takrat mora ta imeti doplačilo
zelena karta zaračunana posebej ali je v paketu?	v paketu
e-sklepanje	da

*Tabela 6: Povzetek dejavnikov pri Zavarovalnici Triglav.  
(Lastni vir)*

Sklenitev avtomobilskega zavarovanja pri Zavarovalnici Triglav je možna na eni izmed območnih enot, predstavništvi, preko zavarovalnega zastopnika ali po spletu. V primeru sklepanja po spletu je treba navesti, ali gre za novo zavarovanje ali podaljšanje starega (obnova), vnesti je treba registrsko številko ter številko šasije vozila. Program na podlagi številke šasije izpiše podatke o vozilu, stranka zgolj pregleda, če so vsi podatki pravilni. Izbrati je treba paket ter nato še osebne podatke sklenitelja. Na e-naslov prejmemo potrditveno kodo, ki jo je treba vpisati za nadaljevanje postopka izračuna. Pred potrditvijo lahko izberemo še popuste, uporabniki brezplačne mobilne aplikacije DRAJV,<sup>5</sup> ki spodbuja varno vožnjo, lahko prejmejo do 25 % popusta. Prav tako sklenitelju, ki ima otroka, starega do sedem let, pripada 10 % popusta za mlado družino.

Stranke se lahko vključijo v program zvestobe Triglav popust, ki ob sklenitvi novega zavarovanja AO nudi do 50 % popust, glede na najvišji bonus kateregakoli člana Triglav paketa. Plačilo po spletu sklenjene police je možno s kreditno kartico, s plačilno kartico ali v spletni banki. Stranka pa celotno zavarovalno dokumentacijo po

<sup>5</sup> DRAJV – brezplačna mobilna aplikacija, ki uporablja napredno tehnologijo telematike, ki spremlja način vožnje.

zaključku sklepanja in plačilu prejme na predhodno posredovani e-naslov. Po spletu se lahko sklene AO, AO plus, asistenca, nezgodno zavarovanje voznika in potnikov ter zavarovanje pravne oziroma avtomobilske in pravne zaščite.

Podobno kot druge zavarovalnice imajo tudi pri Triglavu več paketov asistenc, in sicer Mini, Plus in Comfort, ki krijejo različne nevarnosti. Zavarovalnica krije stroške najema nadomestnega vozila, ki je največ enake kategorije, kot je zavarovano vozilo. Pri Mini asistenci nadomestno vozilo ni krito, podobno kot pri zavarovalnici Generali. Torej mora stranka, če želi imeti v primeru prometne nesreče, tatvine ali okvare krito tudi nadomestno vozilo, skleniti paket Asistenca Plus, ki krije nadomestno vozilo do popravila oziroma do največ osem dni ali Asistenca Comfort, ki krije nadomestno vozilo do popravila oziroma izplačila zavarovalnine, za največ petinštirideset dni, pod pogojem, da se vozilo popravlja na servisu, ki ga določi zavarovalnica. Poleg omenjenih dveh paketov lahko stranka koristi nadomestno vozilo, če ima sklenjeno delno kasko kombinacijo K – zavarovanje proti kraji. V tem primeru stranki pripada nadomestno vozilo do izplačila zavarovalnine oziroma največ trideset dni.

#### 4.7 PRIMERJAVA AVTOMOBILSKIH ZAVAROVANJ MED ZAVAROVALNICAMI TER PRIMERJAVA UGODNOSTI, KI JIH ZAVAROVALNICE PONUJAJO

Primerjava je bila izvedena z namenom prikaza dejanske ponudbe na trgu. Za informativni izračun smo uporabili vozilo Kia Ceed SW (Eurotax<sup>6</sup> koda vozila: 381258), vozilo je letnik 2020 in ima 103 kW. Zavarovanec je star 38 let. Ker želimo, da je primerjava čim bolj realna, bomo vozilo zavarovali brez bonusa, torej za premijski razred 14 in plačilo 100 % premije, brez kakršnih koli paketnih ali drugih popustov. Zanimata nas zgolj premiji za AO in AO plus, saj so vse ostale premije pri različnih ponudnikih različne zaradi paketnih zavarovanj in različnih popustov, vezanih na pakete. Do informativnih izračunov smo prišli s pomočjo oddanih spletnih povpraševanj, kot tudi direktno pri zavarovalnih zastopnikih, ki so nam priskočili na pomoč s podatki za raziskavo.

Ime zavarovalnice	Premija AO in AO+ (v EUR)	Opombe
Allianz Slovenija, podružnica	282,72	ZV <sup>7</sup> za AO+ je 75.000 EUR
Croatia zavarovanje, podružnica Ljubljana	482,62	ZV za AO+ je 51.000 EUR
Generali zavarovalnica	708,34	ZV za AO+ je 51.000 EUR

<sup>6</sup> Eurotax koda je oznaka za posamezni avto z določeno dodatno opremo. Različne zavarovalnice jo označujejo različno (E-koda, šifra vozila itd). Sestavljena je iz šestih števil.

<sup>7</sup> ZV – zavarovalna vsota je zgornja meja obveznosti zavarovalnice; najvišji možni znesek zavarovalnine, ki jo zavarovalnica lahko izplača v posameznem zavarovalnem primeru.

Grawe zavarovalnica	962,89	ZV za AO+ je 51.000 EUR
Zavarovalnica Sava	934,81	ZV za AO+ je 51.000 EUR
Zavarovalnica Triglav	451,13	ZV za AO+ je 51.000 EUR

*Tabela 7: Primerjava cen zavarovanj AO in AO plus po zavarovalnicah*  
(Lastni vir)

Na podlagi prejema vseh informativnih izračunov ponudnikov avtomobilskih zavarovanj na slovenskem trgu, ki so predstavljeni v tabeli 7, smo prišli do ugotovitve, da je razlika v višini premije med najcenejšim in najdražjim ponudnikom tudi več kot trikratna. Razlogov za to je lahko več, nekatere zavarovalnice so zavarovanja že podražile, druge še ne, pri nekaterih so popusti vključeni že v ceno, druge (predvsem dražje) ponujajo tudi do 50 % popuste ob sklenitvi in se premija potem hitro zniža, in tako pridemo do konkurenčne ponudbe. Vsaka zavarovalnica ponuja za določene skupine vozil cenejše zavarovanje, za druge spet dražje (npr. Zavarovalnica X je veliko bolj ugodna za vozila med 80 in 100 kW kot Zavarovalnica Y, medtem ko je Zavarovalnica Y veliko bolj ugodna za vozila nad 150 kW kot zavarovalnica X). Prav tako so nekatere zavarovalnice za določene znamke vozil cenejše, za druge pa dražje. Politika večine zavarovalnic je, da imajo določeno ciljno skupino, predvsem zavarovance brez prijavljenih škodnih primerov v preteklosti, saj lahko taki stranki vsako leto ponudijo kakšen dodaten popust, posledično pa to pomeni, da bo taka stranka z veliko verjetnostjo ostala pri tej zavarovalnici. Prav tako so dobrodošli izkušeni vozniki, vendar pa starejši kot so, bolj to vpliva na višino premije, saj se z leti povečuje riziko.

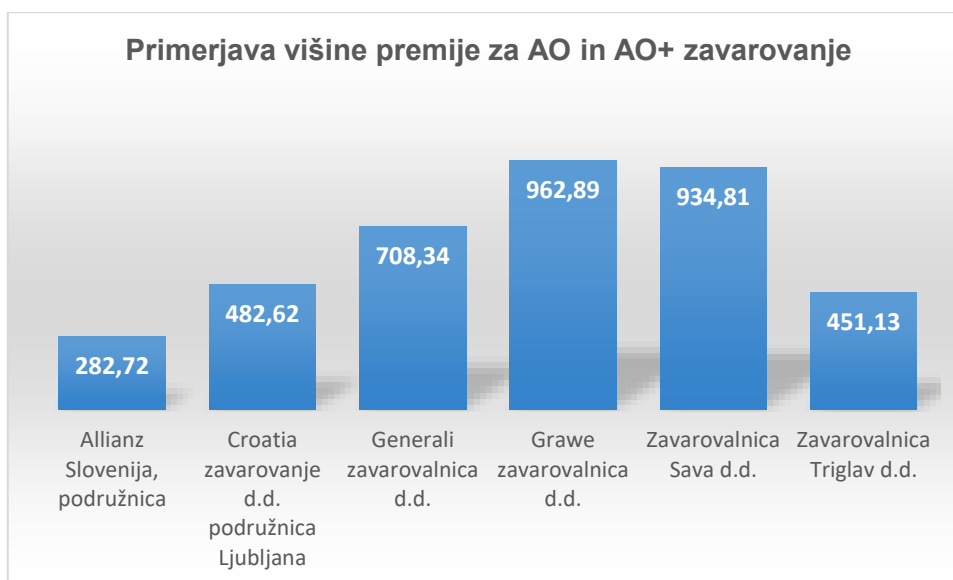
Med raziskavo smo ugotovili, da je zavarovalnica Allianz Slovenija daleč najcenejši ponudnik zavarovanja za vozilo, ki je bilo uporabljeno v raziskavi, saj znaša cena pod 300 EUR. Prav tako so edini ponudnik na trgu, ki imajo za zavarovanje AO plus zavarovalno vsoto 75.000 EUR, medtem ko imajo vsi ostali ponudniki zavarovalno vsoto 51.000 EUR. Razlog o nizki ceni je, kot smo že pri posameznih opisih ponudnikov avtomobilskih zavarovanj ugotovili, da ne ponujajo visokih komercialnih popustov, tako kot večina konkurence, ampak zgolj do največ 15 %, torej imajo upoštevane popuste že v samem ceniku. Strankam pa v večini primerov največ pomenijo visoki popusti, zato marsikdaj spregledajo ugodno ponudbo pri konkurenci.

Nato sledita Zavarovalnica Triglav ter Croatia zavarovanje, ki imata zelo primerljivi ponudbi (med 450 in 500 EUR). Glede na popuste, ki smo jih že predhodno predstavili, pridemo do ugotovitve, da bi bilo zavarovanje, sklenjeno pri zavarovalnici Croatia, verjetno cenovno primerljivo s ponudbo pri zavarovalnici Allianz (če upoštevamo vsaj 30 % komercialni popust, 10 % popust na enkratno plačilo ter 15 % paketni popust na sklenjen paket AO in AO+). Tudi pri Triglavu bi prejeli določene popuste, vendar bi cena ostala kar precej nad 300 EUR. Informativna ponudba Generali zavarovalnice je znašala malenkost več kot 700 EUR, kar jo uvršča na četrto

mesto med šestimi ponudniki. Za hitro primerjavo smo pridobili še informativni izračun z vsemi možnimi popusti za isto vozilo pod enakimi pogoji, cena je znašala dobrih 400 EUR, kar bi jih uvrstilo med cenejše ponudnike.

Daleč najdražji ponudbi smo prejeli od Zavarovalnice Sava ter Grawe zavarovalnice, kjer je cena krepko čez 900 EUR. Od Zavarovalnice Sava smo prejeli za primerjavo še informativni izračun z vsemi možnimi popusti za vozilo, uporabljeno v raziskavi. Cena pa je bila kljub temu približno 550 EUR. Glede na informacije o Grawe zavarovalnici, lahko ugotovimo, da bi tudi tukaj prejeli kar visoke popuste, vendar bi bila tudi s 50 % popustom in popustom na enkratno plačilo cena še vedno med višjimi v Sloveniji.

V grafu 1 smo pridobljene informativne izračune prikazali še grafično.



*Graf 1: Primerjava višine premije za zavarovanje AO in AO+  
(Lastni vir)*

## 5 ANKETNI VPRAŠALNIK

Analiza je bila izvedena s pomočjo anketnega vprašalnika, ki smo ga samostojno pripravili in ga razdelili po e-pošti in na družbenih omrežjih med prijatelje, znance ter naključne stranke. Cilj anketnega vprašalnika je bil, da dobimo 100 v celoti izpolnjenih vprašalnikov, ki bodo po starostni strukturi čim bolj enakomerno razporejeni. Spletno povezavo na anketni vprašalnik je odprlo 225 ljudi, od tega jih je 100 anketo tudi dokončalo, tako da smo dobili vzorec, ki smo ga lahko analizirali.



Prejete rezultate smo analizirali in jih v Excelu prikazali grafično ter v obliki tabele. Z anketo smo želeli ugotoviti navade strank ob sklepanju avtomobilskega zavarovanja, ali so pripravljeni skleniti avtomobilsko zavarovanje po spletu, opraviti plačilo po spletu, ali predhodno pridobijo različne ponudbe itd. Prav tako smo želeli ugotoviti, na podlagi česa sklenejo zavarovanje pri določeni zavarovalnici.

Anketni vprašalnik je sestavljen iz šestnajstih vprašanj, od tega so tri demografska (spol, starost in izobrazba), s katerimi smo želeli potrditi ali zanikati naslednje predpostavke oz. trditve:

- Mlajša generacija se odloča za sklepanje po spletu.
- Starejša generacija plačuje premijo obročno po položnicah.
- Prav tako starejša generacija sklepa zavarovanja klasično preko zavarovalnega zastopnika.
- Pomembna je predhodna ponudba s strani več zavarovalnic.
- Hitrost in enostavnost sklenitve sta ključna dejavnika za sklenitev zavarovanja.

## 5.1 ANALIZA REZULTATOV

V tej fazi bomo prikazali rezultate anketnega vprašalnika, ki je vseboval 16 vprašanj, in sicer v obliki tabel in grafov, po vrstnem redu vprašanj, skupaj z analizo vsakega vprašanja.

Struktura anketirancev po spolu:

spol	število anketirancev	odstotek
moški	50	50 %
ženski	50	50 %
<b>skupaj</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Tabela 8: Struktura anketirancev po spolu*  
(Lastni vir)



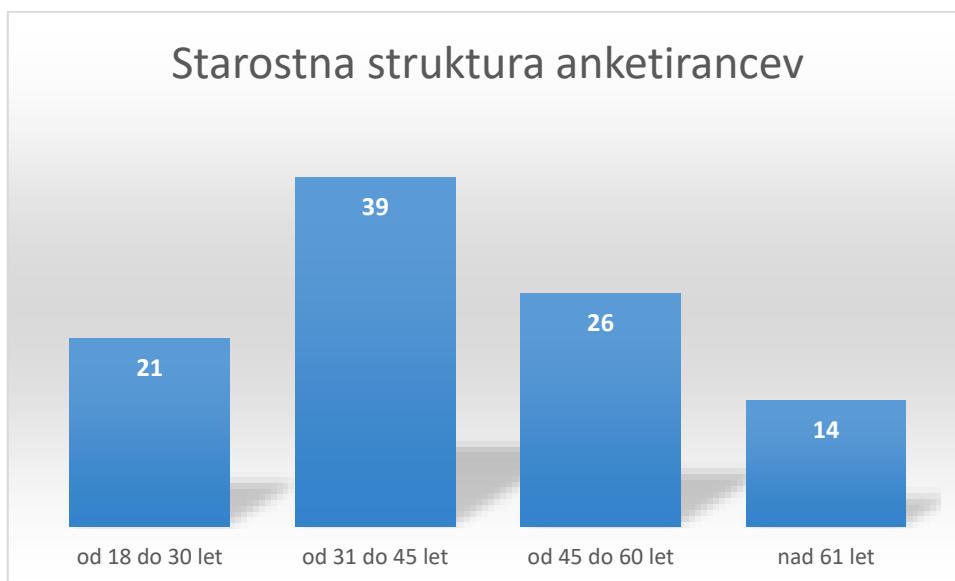
*Graf 2: Struktura anketirancev po spolu*  
(Lastni vir)

V grafu 2 je prikazano razmerje anketirancev, ki znaša 50:50. Prejeli smo odgovore 50 moških in 50 žensk.

Starostna struktura anketirancev:

starost	število anketirancev	odstotek
od 18 do 30 let	21	21 %
od 31 do 45 let	39	39 %
od 45 do 60 let	26	26 %
nad 61 let	14	14 %
<b>skupaj</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Tabela 9: Starostna struktura anketirancev*  
(Lastni vir)



*Graf 3: Starostna struktura anketirancev*  
(Lastni vir)

Iz tabele 9 in grafa 3 izhaja, da večina anketirancev spada v delovno aktivno populacijo, torej do 60. leta starosti. Največji delež anketirancev je v skupini od 31 do 45 let, sledi ji generacija od 45 do 60 let, številčno najmanjši skupini anketirancev pa sta skupina najmlajših (od 18 do 30 let) ter najstarejših (nad 61 let).

Izobrazbena struktura anketirancev:

dokončana izobrazba	število anketirancev	odstotek
dokončana osnovna šola	13	13 %
srednja šola (poklicna, gimnazija)	46	46 %
višja šola (VI/1)	17	17 %
visoka strokovna šola (VI/2)	8	8 %
univerzitetna izobrazba (VII/1)	8	8 %
magisterij ali doktorat	8	8 %
<b>skupaj</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

*Tabela 10: Izobrazbena struktura anketirancev*  
(Lastni vir)



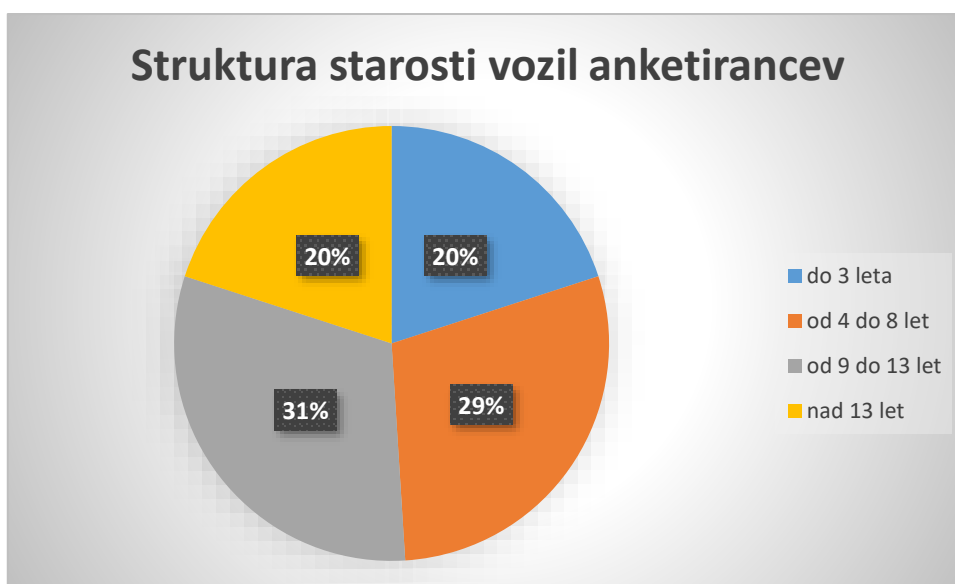
*Graf 4: Izobrazbena struktura anketirancev  
(Lastni vir)*

Izobrazbena struktura anketirancev, ki je prikazana v grafu 4, nam prikazuje, da je skoraj polovica naših anketirancev takih, ki imajo dokončano srednješolsko izobrazbo. Sledijo jim anketiranci z dokončano višješolsko izobrazbo ter tisti, ki imajo dokončano samo osnovno šolo. Deleži anketirancev z visoko izobrazbo so enaki in skupaj predstavljajo slabo četrtino vseh anketirancev.

Starost vozila anketirancev:

starost vozila	število anketirancev	odstotek
do 3 leta	20	20 %
od 4 do 8 let	29	29 %
od 9 do 13 let	31	31 %
nad 13 let	20	20 %
<b>skupaj</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Tabela 11: Struktura starosti vozil anketirancev  
(Lastni vir)



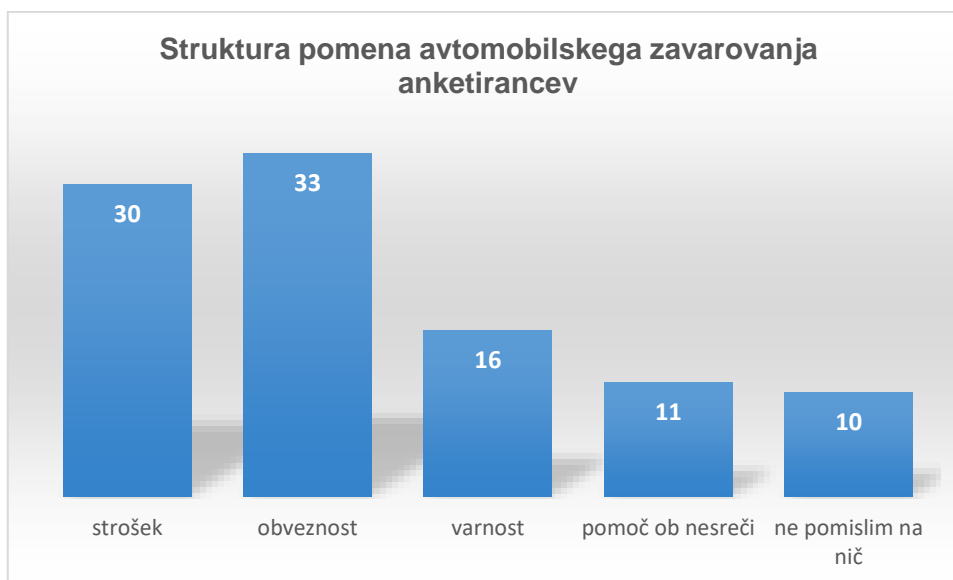
Graf 5: Struktura starosti vozil anketirancev  
(Lastni vir)

Pri vprašanju o starosti vozil anketirancev smo prejeli zelo enakomerno porazdelitev tistih, ki imajo novo vozilo (starost do tri leta). ter tistih z vozili, starejšimi od 13 let. Obojih skupaj je 40 % vseh anketirancev. Skoraj enakomerna porazdelitev je tudi pri tistih, ki imajo vozilo, ki je staro od štiri do osem let (29 %), in anketirancev z vozili, starimi od devet do trinajst let (31 % vprašanih). Iz rezultatov lahko ugotovimo, da ima polovica anketirancev relativno stara vozila (nad 9 let), druga polovica pa ima mlajša vozila.

Na kaj pomislite ob besedni zvezi avtomobilsko zavarovanje?

pomen avtomobilskega zavarovanja	število anketirancev	odstotek
strošek	30	30 %
obveznost	33	33 %
varnost	16	16 %
pomoč ob nesreči	11	11 %
ne pomislim na nič	10	10 %
<b>skupaj</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Tabela 12: Struktura pomena avtomobilskega zavarovanja za zavarovance  
(Lastni vir)



Graf 6: Struktura pomena avtomobilskega zavarovanja za zavarovance  
(Lastni vir)

Anketirance smo povprašali, na kaj pomislijo, ko slišijo besedno zvezo avtomobilsko zavarovanje. Večina jih najprej pomisli na obveznost, saj gre za obvezno zavarovanje. Takoj za tem sledi odgovor strošek, kar dejansko drži, če vemo, da zavarovanje avtomobila spada med obvezna zavarovanja. Manjši odstotek anketirancev najprej pomisli na varnost, še nekoliko manj pa jih pomisli na pomoč ob nesreči. Desetina anketirancev ob tem vprašanju ne pomisli na nič.

Kje običajno sklenete avtomobilsko zavarovanje za svoje vozilo?

mesto sklepanja	število anketirancev	odstotek
po spletu	18	18 %
v poslovalnici	17	17 %
preko zavarovalnega zastopnika	59	59 %
na tehničnem pregledu	6	6 %
drugo	0	0 %
<b>skupaj</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Tabela 13: Struktura anketirancev po mestu sklepanja zavarovanja  
(Lastni vir)



Graf 7: Struktura anketirancev po mestu sklepanja zavarovanja  
(Lastni vir)

Pri vprašanju, kje običajno sklenejo avtomobilsko zavarovanje, je skoraj 60 % anketirancev odgovorilo, da sklepajo preko zavarovalnega zastopnika, od tega je skoraj polovica anketirancev v starostni skupini od 31 do 45 let. Torej večina še vedno prisega na klasični način sklepanja z obiskom ali klicem zavarovalnega zastopnika. Osebnostno se v poslovalnici oglasi slaba petina vseh anketirancev in tam sklene zavarovanje. Prav tako slaba petina vseh anketirancev zavarovanje sklene po spletu. Od tega največ v starostni skupini od 31 do 45 let. Zanimivo je, da med populacijo do 30 let ni velikega zanimanja za sklepanje po spletu. Zgolj 6 % anketirancev zavarovanje sklene, ko pelje vozilo na tehnični pregled. Ponudili smo tudi prsto izbiro odgovora, vendar so anketiranci izbrali med vnaprej ponujenimi odgovori.

Ali bi zavarovanje sklenili po spletu, če bi bili 100 % prepričani v varnost elektronskega sklepanja in spletnega plačila?

spletno sklepanje	število anketirancev	odstotek
da	42	42 %
ne	44	44 %
sem že sklenil/a po spletu	14	14 %
<b>skupaj</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Tabela 14: Struktura anketirancev za spletno sklepanje  
(Lastni vir)



Graf 8: Struktura anketirancev za spletno sklepanje  
(Lastni vir)

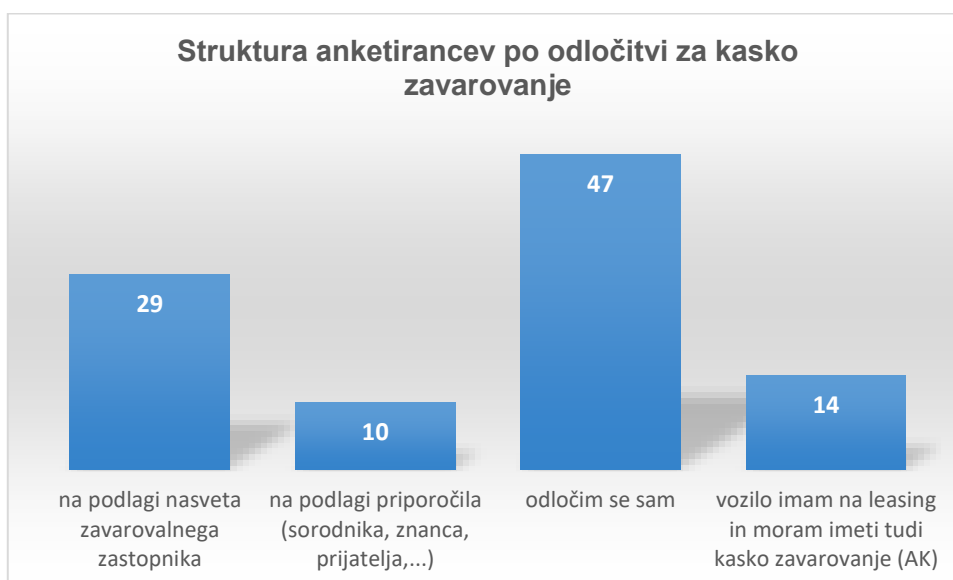
Zgolj 14 % vseh anketirancev je zavarovanje že sklenilo po spletu. Delež anketirancev, ki bi zavarovanje sklenil po spletu ob predpostavki 100 % varnosti sklepanja in delež tistih, ki tega kljub varnosti ne bi storili, je zelo izenačen. Malenkost več je takih, ki kljub varnosti spletnega sklepanja ne bi sklenili zavarovanja na tak način. Večina teh, ki ne bi sklenila zavarovanja po spletu, spada v starostno kategorijo nad 45 let, kar potrjuje našo začetno tezo, da starejši bolj ali manj še vedno prisegajo na klasični način sklepanja. Ravno obratna slika pa je pri tistih, ki bi sklenili zavarovanje po spletu, tu je večina mlajših od 45 let, kar zopet potrjuje našo začetno tezo, da je mlajša populacija bolj prilagodljiva za nove in hitreje načine sklepanja.



Na podlagi česa se odločite za sklenitev kasko zavarovanja?

odločitev za zavarovanje	število anketirancev	odstotek
na podlagi nasveta zavarovalnega zastopnika	29	29 %
na podlagi priporočila (sorodnika, znanca, prijatelja itd.)	10	10 %
odločim se sam	47	47 %
vozilo imam na lizing in moram imeti tudi kasko zavarovanje (AK)	14	14 %
<b>skupaj</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Tabela 15: Struktura anketirancev glede na odločitev za kasko zavarovanje  
(Lastni vir)



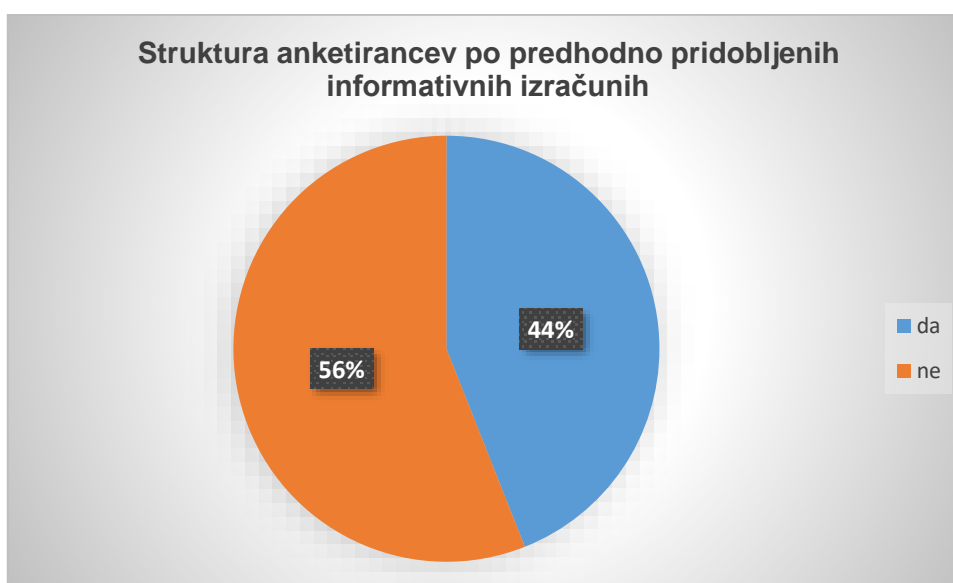
Graf 9: Struktura anketirancev glede na odločitev za kasko zavarovanje  
(Lastni vir)

Iz grafa 9 vidimo, da se skoraj polovica anketirancev sama odloči za kasko zavarovanje svojega vozila, torej brez kakršnihkoli posrednikov, nasvetov itd. Dobra četrtina vseh anketirancev se za kasko zavarovanje odloči na podlagi nasveta zavarovalnega zastopnika. Le 10 % vseh anketirancev sklene kasko zavarovanje na podlagi priporočil znancev, prijateljev itd. Poznamo pa tudi stranke, ki morajo zaradi finančnega lizinga za vozilo skleniti kasko zavarovanje, ne glede na to, ali ga resnično želijo ali ne, takih je bilo med našimi anketiranci 14 %.

Ali pred sklenitvijo pridobite informativne izračune različnih zavarovalnic za primerjavo cene?

predhodni informativni izračun	število anketirancev	odstotek
da	44	44 %
ne	56	56 %
<b>skupaj</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Tabela 16: Struktura anketirancev po predhodno pridobljenih informativnih izračunih  
(Lastni vir)



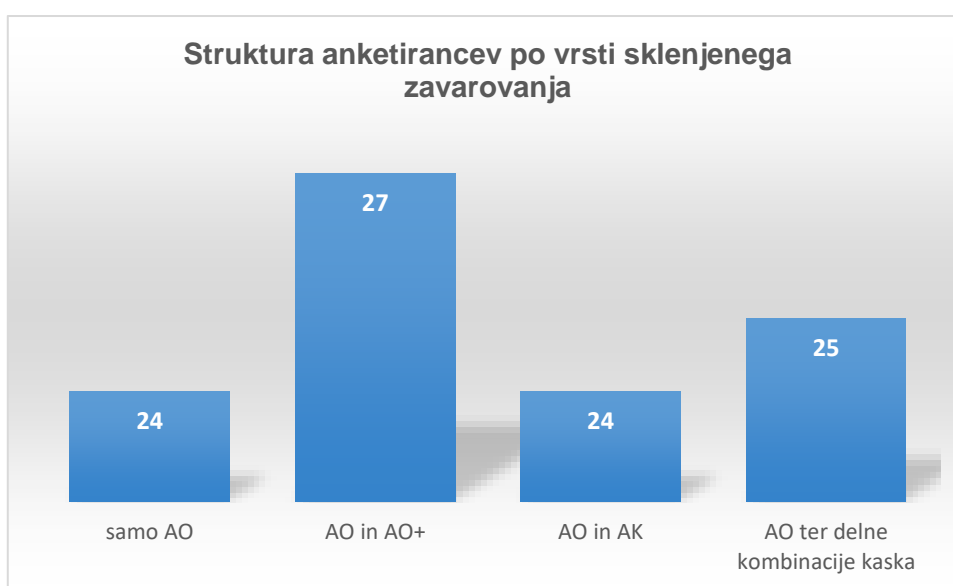
Graf 10: Struktura anketirancev po predhodno pridobljenih informativnih izračunih  
(Lastni vir)

Iz prejetih rezultatov smo ugotovili, da slaba polovica anketirancev pred sklepanjem avtomobilskega zavarovanja pridobi informativne izračune različnih ponudnikov, dobra polovica pa sklene zavarovanje brez primerjave cen na trgu. Tisti, ki primerjajo cene na trgu, so večinoma stari med 31 in 60 let. Torej mladina in starejša populacija se glede cen na trgu ne zanima kaj preveč, kot zanimivost lahko omenimo še to, da gre v večini za osebe moškega spola. Med anketiranci, ki pred sklepanjem pridobijo informativne izračune, so v večini ženske, saj jih je dobra polovica (starost od 31 do 60 let).

Katere vrste avtomobilskega zavarovanja imate sklenjene?

vrsta zavarovanja	število anketirancev	odstotek
samo AO	24	24 %
AO in AO+	27	27 %
AO in AK	24	24%
AO ter delne kombinacije kaska	25	25 %
<b>skupaj</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Tabela 17: Struktura anketirancev po vrsti sklenjenega zavarovanja  
(Lastni vir)



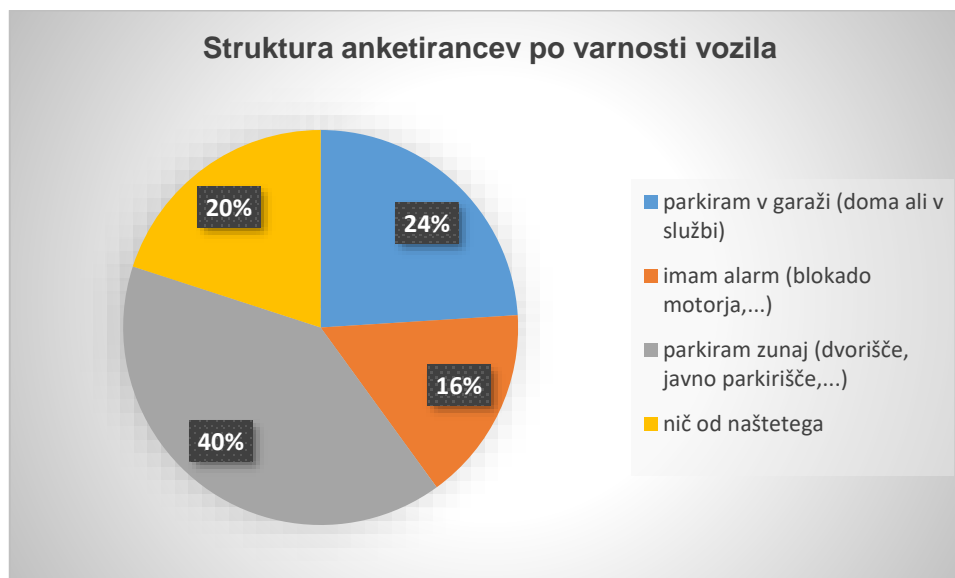
Graf 11: Struktura anketirancev po vrsti sklenjenega zavarovanja  
(Lastni vir)

Ko smo anketirance vprašali, katere vrste avtomobilskega zavarovanja imajo sklenjene, smo prejeli skoraj popolnoma enakomerno porazdeljene odgovore. Večina anketirancev ima poleg AO sklenjeno še AO+ zavarovanje, 24 % anketirancev ima zavarovano samo zavarovanje AO, večina izmed njih je tistih, ki imajo vozilo starejše od 4 let, prav tako ima 24 % vprašanih sklenjeno zavarovanje AO in AK, tu je večina takih, ki imajo vozilo staro do 9 let, saj je praksa taka, da starejše kot je vozilo, manj se sklepa AK, saj predstavlja dodaten strošek. Četrtnina vprašanih pa ima poleg Zavarovanja AO še delne kombinacije kaska.

Ali vozilo parkirate na varovanem mestu oziroma imate protivlomno opremo (alarm, blokada motorja ipd.)?

varnost vozila	število anketirancev	odstotek
parkiram v garaži (doma ali v službi)	24	24 %
imam alarm (blokado motorja,...)	16	16 %
parkiram zunaj (dvorišče, javno parkirišče,...)	40	40 %
nič od naštetega	20	20 %
<b>skupaj</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Tabela 18: Struktura anketirancev po varnosti vozila  
(Lastni vir)



Graf 12: Struktura anketirancev po varnosti vozila  
(Lastni vir)

Zanimalo nas je, ali imajo anketiranci svoje vozilo parkirano na varovanem mestu oziroma ali imajo alarmno napravo, blokado motorja itd. Večina izmed vprašanih ima svoje vozilo parkirano zunaj, torej na javnem parkirišču, oziroma doma na dvorišču. Slaba četrtina vseh ima vozilo parkirano v garaži doma in/ali v službi. Alarmno napravo ali blokado motorja ima 16 % vprašanih. Petina pa nič od naštetega. Morda bi pri tem vprašanju lahko dodali še odgovor odprtega tipa, da bi dobili odgovore tistih, ki se do ponujenih odgovorov niso opredelili.

Ali ste že sklenili avtomobilsko zavarovanje po spletu?

sklenitev po spletu	število anketirancev	odstotek
da	32	32 %
ne	68	68 %
<b>skupaj</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Tabela 19: Struktura anketirancev po sklenitvi po spletu  
(Lastni vir)



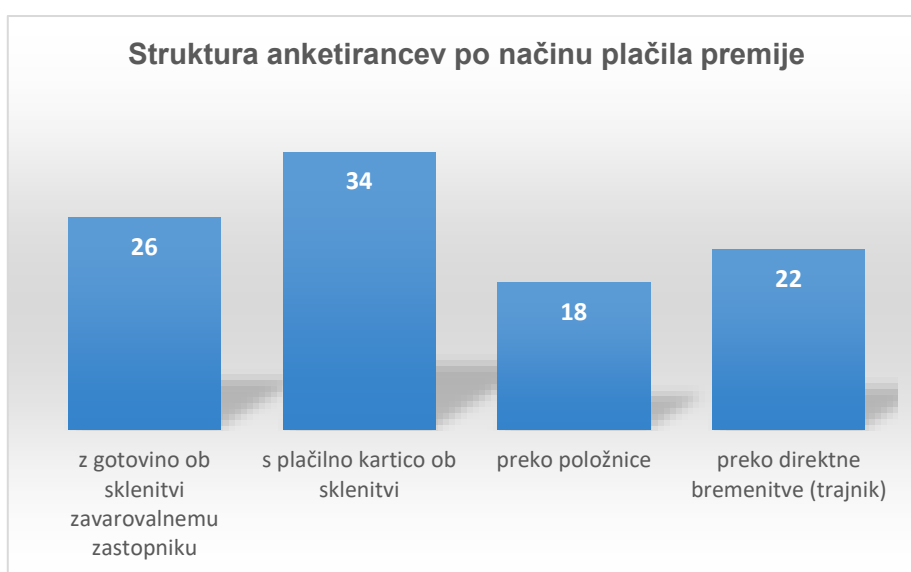
Graf 13: Struktura anketirancev po sklenitvi po spletu  
(Lastni vir)

Samo slaba tretjina anketirancev je avtomobilsko zavarovanje že sklenila po spletu, od tega večinoma moški del populacije. Glede na našo začetno tezo, da zavarovanje po spletu sklepajo večinoma mlajši, se je to potrdilo tudi tukaj, saj je od 32 anketirancev, ki so zavarovanje že sklenili po spletu, kar 30 takih, ki so mlajši od 60 let. Med tistimi, ki zavarovanja še niso sklenili po spletu, je večina žensk. Delež tistih, ki še niso sklenili po spletu, je nekoliko presenetljivo porazdeljen med vsemi starostnimi skupinami, saj je tudi med mlajšimi od 30 let kar nekaj takih, ki še niso sklenili zavarovanja po spletu, kar je nekoliko v nasprotju z našimi pričakovanji, ko smo dejali, da pričakujemo med mlajšimi visok delež sklepanja po spletu.

Kako običajno poravnate zavarovalno premijo?

način plačila premije	število anketirancev	Odstotek
z gotovino ob sklenitvi zavarovalnemu zastopniku	26	26 %
s plačilno kartico ob sklenitvi	34	34 %
po položnici	18	18 %
s pomočjo direktne bremenitve (trajnik)	22	22 %
<b>skupaj</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Tabela 20: Struktura anketirancev po načinu plačila premije  
(Lastni vir)



Graf 14: Struktura anketirancev po načinu plačila premije  
(Lastni vir)

Anketirance smo povprašali, kako plačajo premijo za avtomobilsko zavarovanje, in ugotovili, da jih kar 60 % plača takoj ob sklenitvi. Slaba polovica plača z gotovino zavarovalnemu zastopniku, dobra polovica pa plača s plačilno kartico na mestu sklenitve. Slaba petina vseh anketirancev plača premijo naknadno preko položnice, dobra petina pa premijo plačuje preko direktne bremenitve. Gotovinski način plačevanja uporablja več anketirancev, mlajših od 45 let, kot tudi starejših od 45 let, kar je morda nekoliko presenetljivo, glede na to, da v času digitalizacije in možnosti spletnih, kartičnih in ostalih načinov plačil še vedno plačujejo z gotovino. V praksi je to tudi bolj tvegano, saj stranka ob izročitvi gotovine zavarovalnemu zastopniku v večini primerov nima nobenega potrdila o plačilu premije, ampak gre bolj za zaupanje. Dejstvo, da mlajši od 45 let v večini primerov plačujejo s plačilno kartico, ni presenetljivo, saj se to smatra za hiter in predvsem varen način plačevanja. Plačilo

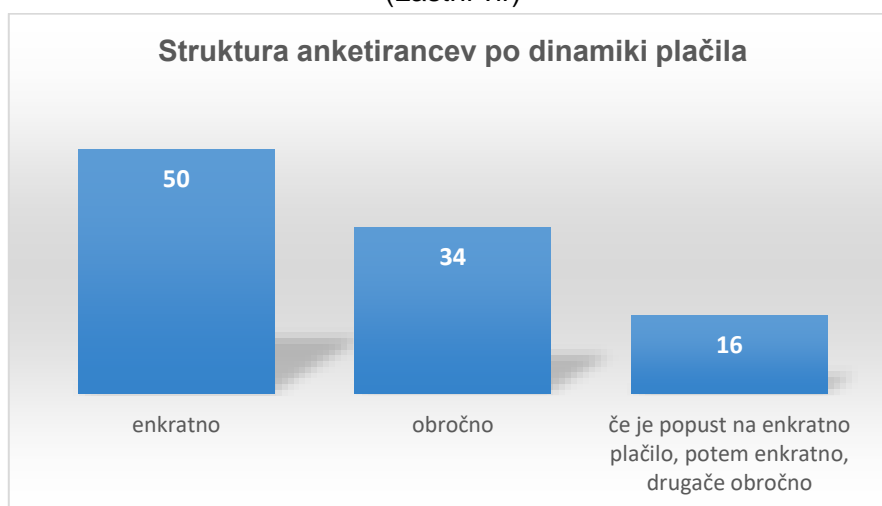
preko direktne bremenitve največ uporablja delovno aktivno prebivalstvo med 31. in 60. letom starosti.

Ali plačate premijo enkratno ali obročno?

dinamika plačila	število anketirancev	Odstotek
enkratno	50	50 %
obročno	34	34 %
če je popust na enkratno plačilo, potem enkratno, drugače obročno	16	16 %
<b>skupaj</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Tabela 21: Struktura anketirancev po dinamiki plačila

(Lastni vir)



Graf 15: Struktura anketirancev po dinamiki plačila

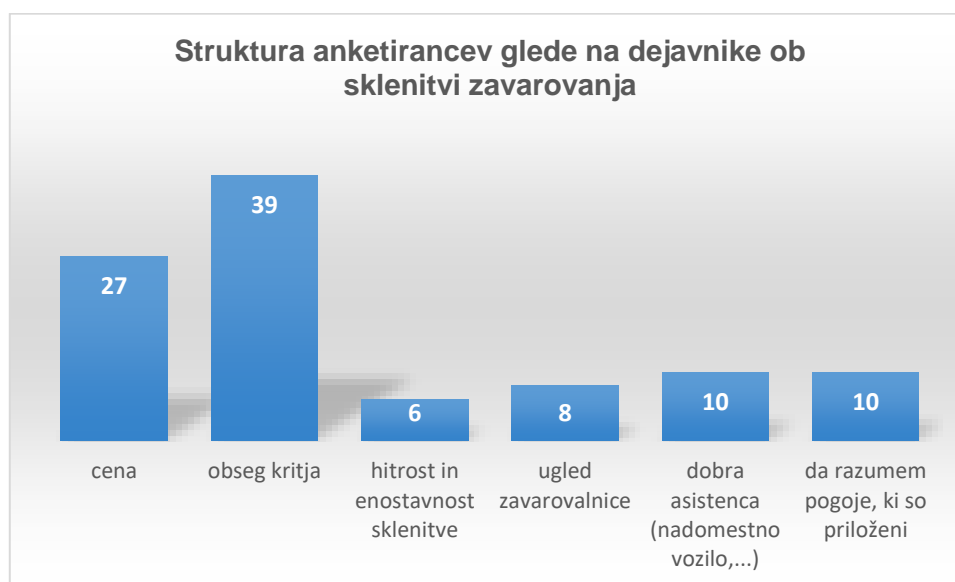
(Lastni vir)

Graf 15 nam prikazuje strukturo zavarovancev glede na dinamiko plačila, iz katere ugotovimo, da polovica anketirancev, ne glede na vse premije, plača v enkratnem znesku. Tretjina vseh vprašanih plača premijo v obrokih. Ostalih 16 % anketirancev pa v primeru popusta na enkratno plačilo to poravnava v enkratnem znesku, v nasprotnem primeru pa plačujejo obročno. V veliki večini enkratno premijo poravnajo osebe, mlajše od 60 let, torej delovno aktivno prebivalstvo. Glede na nizek delež sodelujočih, starejših od 60 let, težko realno prikažemo dejstvo, da se starejši bolj pogosto odločijo za obročno plačilo, saj ob nizkih pokojninah to predstavlja kar zajeten strošek. Kljub vsemu pa smo z našim vzorcem prišli do tega, da je tretjina vseh, ki plačujejo obročno, starejših od 60 let. Med tistimi, ki premijo ob popustu na enkratno plačilo plačajo enkratno, spet prevladujejo starejši od 45 let. Razlog je verjetno v tem, da mlajši ne gledajo toliko na vsako možnost prihranka, kot je to v navadi pri starejših.

Kateri dejavnik je za vas pri sklenitvi zavarovanja najbolj pomemben?

dejavnik sklenitve zavarovanja	število anketirancev	Odstotek
cena	27	27 %
obseg kritja	39	39 %
hitrost in enostavnost sklenitve	6	6 %
ugled zavarovalnice	8	8 %
dobra asistenca (nadomestno vozilo,...)	10	10 %
da razumem pogoje, ki so priloženi	10	10 %
<b>skupaj</b>	<b>100</b>	<b>100 %</b>

Tabela 22: Struktura anketirancev glede na dejavnike ob sklenitvi zavarovanja  
(Lastni vir)



Graf 16: Struktura anketirancev glede na dejavnike ob sklenitvi zavarovanja  
(Lastni vir)

Ključni dejavnik pri sklepanju avtomobilskega zavarovanja je za naše anketirance obseg kritja, zatem pa sledi cena. Povsem pričakovano je bilo, da je obseg kritja najbolj pomemben dejavnik, saj v primeru prometne nesreče potrebujemo dobro kritje. Ne pomaga nam samo zavarovanje AO, če se na parkirišču zaletimo v parkirano vozilo, saj potrebujemo tudi AK, da pokrije škodo na našem vozilu. V času, ko je vse dražje, je tudi cena eden izmed ključnih dejavnikov, zato je primerjava med konkurenčnimi ponudbami še toliko bolj potrebna, da dobimo res najboljša kritja za ugodno ceno. Desetini anketirancev je pomembno dobro asistenčno zavarovanje, ki med drugim krije tudi stroške nadomestnega vozila, ki še kako prav pride ob okvari vozila ali prometni nesreči. Desetini anketirancev pa največ pomeni razumevanje

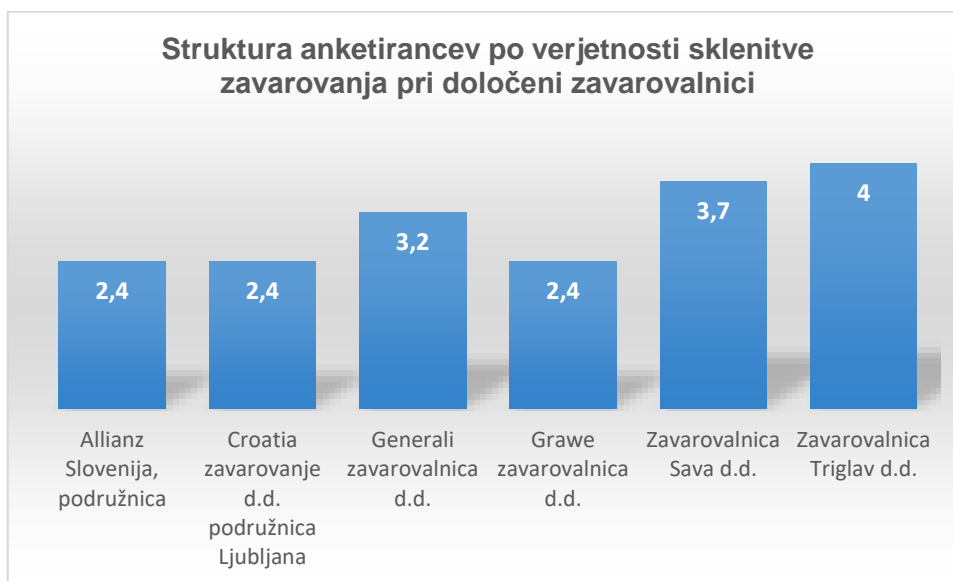


pogojev, ki so priloženi zavarovalni polici. Ugled zavarovalnice ter hitrost in enostavnost sklenitve po mnenju naših anketirancev nista med ključnimi dejavniki za sklenitev zavarovanja. Predvsem hitrost in enostavnost sklenitve bi pričakovali med bolj pogostimi odgovori, saj večina ponudnikov ponuja sklenitev po spletu, ki je hitra in enostavna.

Z ocenami od 1 (najmanj verjetno) do 6 (najbolj verjetno) označite, pri kateri zavarovalnici bi/boste zavarovali vozilo:

ime zavarovalnice	število anketirancev	povprečna ocena
Allianz Slovenija, podružnica	100	2,4
Croatia zavarovanje	100	2,4
Generali zavarovalnica	100	3,2
Grawe zavarovalnica	100	2,4
Zavarovalnica Sava	100	3,7
Zavarovalnica Triglav	100	4

*Tabela 23: Struktura anketirancev po verjetnosti sklenitve zavarovanja pri določeni zavarovalnici  
(Lastni vir)*



*Graf 17: Struktura anketirancev po verjetnosti sklenitve zavarovanja pri določeni zavarovalnici  
(Lastni vir)*

Z zadnjim vprašanjem smo želeli priti do podatka, kako verjetno bodo anketiranci zavarovali svoje vozilo pri določeni zavarovalnici. Morda je bilo vprašanje malce dvomljivo napisano, saj smo pričakovali, da bodo anketiranci kot rezultate vpisovali ocene od 1 do 6. Večina pa jih je vpisala oceno 6 k zavarovalnici, kjer je verjetnost, da bodo sklenili zavarovanje, za vse ostale so dali oceno 1. Kljub vsemu smo se odločili, da bomo odgovore upoštevali, in sicer na način, da izračunamo povprečno oceno posamezne zavarovalnice, s čimer bomo prišli do podatka, pri kateri zavarovalnici bodo stranke najverjetneje sklenile zavarovanje svojega vozila.

Kot izhaja iz grafa 17, lahko vidimo, da so zavarovalnice Allianz Slovenija, Croatia zavarovanje in Grawe zavarovanje enako ocenjene. Glede na trg avtomobilskih zavarovanj je to povsem po pričakovanjih, saj gre pri zavarovalnicah Allianz in Croatia za podružnici hrvaških zavarovalnic, Grawe pa ne slovi po avtomobilskih zavarovanjih. Kot smo med raziskavo ugotovili, so tudi eden izmed najdražjih ponudnikov na trgu, in zato se stranke na splošno odločajo zavarovati vozilo pri drugih, večjih zavarovalnicah. Vidimo, da je Generali naslednji po vrsti, preseneča pa dokaj nizka ocena. Najvišje uvrščeni po verjetnosti sklenitve zavarovanja sta največji zavarovalnici v Sloveniji, torej Sava in Triglav. Če gledamo na velikost zavarovalnice in ugled v Sloveniji in širše, je to povsem pričakovano. Med samo raziskavo, kjer smo primerjali posamezne cene, pa nas je presenetilo, da ima predvsem Sava precej višjo ceno zavarovanja kot na primer Allianz, Croatia in Triglav.

## 6 ZAKLJUČEK

Cilj diplomske naloge je bil predstaviti trg avtomobilskih zavarovanj v Sloveniji. Prikazali smo informativne izračune vseh šestih ponudnikov avtomobilskih zavarovanj na tržišču, kot tudi njihove posebnosti, prednosti in morda tudi slabosti oziroma pomanjkljivosti. Z anketnim vprašalnikom smo želeli ugotoviti, če stranke sklepajo zavarovanje po spletu ali klasično preko zavarovalnega zastopnika, če pred izbiro zavarovanja pridobijo različne informativne izračune, če plačujejo premijo s plačilnimi karticami, če premijo plačajo enkratno ali obročno. Prav tako so nas zanimali najpomembnejši dejavniki pri sklepanju avtomobilskega zavarovanja ter kaj strankam sploh pomeni avtomobilsko zavarovanje.

Analiza raziskave nam je pokazala, da večini ljudi avtomobilsko zavarovanje pomeni strošek ter obveznost. Kljub začetni predpostavki, da se v času vedno večje digitalizacije različnih procesov večina zavarovanj sklepa po spletu, temu v našem primeru ni čisto tako. Večina naših anketirancev še vedno sklepa zavarovanja pri zavarovalnem zastopniku oziroma v poslovalnici zavarovalnice. Kljub temu pa se večina anketirancev za sklenitev kasko zavarovanja odloči sama, manjši delež pa ob pomoči oziroma nasvetu zavarovalnega zastopnika. Tudi po spletu sklenjenih zavarovanj je manj od pričakovanega, je pa res, da tu prevladujejo mladi, kot smo

napovedali že na začetku. Še vedno se največkrat odločajo za plačilo z gotovino, nekoliko manj s plačilnimi karticami, ostale oblike plačila pa so redke.

Rezultati analize so nam dali tudi odgovor na dinamiko plačevanja premije, saj večina premijo plača v enkratnem obroku, sploh če za to prejmejo še dodaten popust. Opazili smo razpršenost med vrstami kritij, med mlajšimi vozili imajo stranke poleg AO sklenjeno tudi zavarovanje AK, pri starejših vozilih pa je opaziti večinoma AO ter AO+, morda s kakšno izjemo kasko kombinacij. Obseg kritja ter cena zavarovanja pa sta bila med anketiranci glavna dejavnika pri sklenitvi avtomobilskega zavarovanja. Oboje je bilo pričakovano, morda smo še pričakovali, da je poleg teh dveh dejavnikov pomembna tudi hitrost in enostavnost sklenitve, tu imamo v mislih predvsem spletno sklepanje. Glede na odgovore naših anketirancev, ki niso bili najbolj naklonjeni spletnemu sklepanju, iz tega sledi dejstvo, da ta dejavnik ni med ključnimi, kar je povsem razumljivo. Za konec velja omeniti še dejstvo, da sta bili med anketiranci Zavarovalnica Sava in Zavarovalnica Triglav najvišje uvrščeni glede na verjetnost sklenitve zavarovanja, kar je glede na velikost in ugled povsem pričakovano.

## 7 LITERATURA IN VIRI

Agencija za zavarovalni nadzor (2022) *O Agenciji*. Pridobljeno 25. 8. 2022 z naslova <https://www.a-zn.si/o-agenciji/>.

Allianz Slovenija, podružnica (2021). Pridobljeno 16. 8. 2022 z naslova [https://www.allianz-slovenija.si/sl\\_SL/zasebni-uporabniki/moj-avto.html](https://www.allianz-slovenija.si/sl_SL/zasebni-uporabniki/moj-avto.html).

Allianz Slovenija, podružnica (2021). *Allianz zbirnik*. Pridobljeno 16. 8. 2022 z naslova [https://www.allianz-slovenija.si/sl\\_SL/zasebni-uporabniki/c-s/Allianz-Zbirnik.html](https://www.allianz-slovenija.si/sl_SL/zasebni-uporabniki/c-s/Allianz-Zbirnik.html).

Benec, M., Bešter, H., Brenčič Ramšak, T., Bubnič, E., Fric, L., Hartman, A., (2019). *Učbenik za zavarovalne zastopnike in zavarovalne posrednike* (2. del). Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.

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

Ciglič I. (2011). *Pot do zavarovalnega zastopnika*. Ljubljana: GZS, Center za poslovno usposabljanje.

Croatia zavarovanje (b. l.). *Avtomobilsko zavarovanje*. Pridobljeno 18. 8. 2022 z naslova <https://www.croatiazavarovanje.si/avtomobilsko-zavarovanje/>.

Croatia zavarovanje (b. l.). Pridobljeno 18. 8. 2022 z naslova <https://www.croatiazavarovanje.si/>.

Generali zavarovalnica (b. l.). *Moja prva avto polica*. Pridobljeno 15. 8. 2022 z naslova <https://www.generali.si/zavarovanje/avto/moja-prva-avto-polica#page-top>.

Generali zavarovalnica (b. l.). *Avto zavarovanje za moje vozilo*. Pridobljeno 15. 8. 2022 z naslova <https://avto.g24.si/>.

Generali zavarovalnica (b. l.). *Avtomobilska zavarovanja*. Pridobljeno 15. 8. 2022 z naslova <https://www.generali.si/documents/180316/183187/Prednosti+avtomobilskih+zavarovanj+onepager/2ad91957-a76f-4ad8-8ea3-e321558912df>.

Grawe zavarovalnica (2022). *Mobilna asistenca za brezskrbne poti*. Pridobljeno 14. 8. 2022 z naslova <https://www.grawe.si/mobilna-asistenca/#c11986>.

Grawe zavarovalnica (2022). Pridobljeno 14. 8. 2022 z naslova <https://www.grawe.si/avto-obrazec/>.

Grawe zavarovalnica (2022). *Prva mednarodna zavarovalna družba v Sloveniji*. Pridobljeno 14. 8. 2022 z naslova <https://www.grawe.si/grawe-zavarovalnica/>.

Ivanjko, Š., Ivanjko, S., Ivanjko, L., Ihanec, K. (1999). *ABC zavarovalništva s primeri*. Maribor: Založba Kapital.

Kačar, T. (2010). *Osnove zavarovalništva*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.

Pravno-informacijski sistem (2021). *Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu (ZOZP)*. Pridobljeno 13. 8. 2022 z naslova <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO373>.

Pravno-informacijski sistem (2021). *Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1)*. Pridobljeno 13. 8. 2022 z naslova <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO6183>.

Slovensko zavarovalno združenje (2021). *Statistika*. Pridobljeno 22. 8. 2022 z naslova <https://www.zav-zdruzenje.si/statistika/>.

Slovensko zavarovalno združenje (2022). *Zavarovanja motornih vozil 2022*. Pridobljeno 22. 8. 2022 z naslova <http://zmv.zav-zdruzenje.si/zmv2022.html#Splosni>.

Slovensko zavarovalno združenje (b. l.). *Zavarujte svoje vozilo in ostanite varni*. Pridobljeno 22. 8. 2022 z naslova <https://www.zav-zdruzenje.si/wp-content/uploads/2017/11/BRO%C5%A0URA-predlog-kon%C4%8Dni.pdf>.

Statistični urad Republike Slovenije (2022). *Registrirana cestna motorna vozila in prikolice, 2021*. Pridobljeno 22.8.2022 z naslova <https://www.stat.si/StatWeb/News/Index/10178>.

Šramel, F., Štiblar, F. (2008). *Zavarovalništvo Slovenije v 21. Stoletju*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje.

*Vse bo v redu* (b. l.). E-novičnik Zavarovalnice Triglav. Pridobljeno 17. 8. 2022 z naslova <https://vsebovredn.triglav.si/na-poti/bonus-malus>.

Zavarovalnica Sava (b. l.). *Avtomobilsko zavarovanje za osebna vozila*. Pridobljeno 19. 8. 2022 z naslova <https://www.zav-sava.si/sl-si/zavarovanja/vozila/avtomobilsko-zavarovanje/>.

Zavarovalnica Sava (b. l.). *Avtomobilska asistenca*. Pridobljeno 19. 8. 2022 z naslova <https://www.zav-sava.si/sl-si/zavarovanja/vozila/avtomobilska-asistenca/>.

Zavarovalnica Sava (b. l.). *Mladi voznik*. Pridobljeno 19. 8. 2022 z naslova <https://www.zav-sava.si/sl-si/zavarovanja/vozila/mladi-voznik/>.

Zavarovalnica Triglav (b. l.). Pridobljeno 17. 8. 2022 z naslova [https://www.triglav.si/zavarovanja/zasebni/zavarovanje-vozil/zavarovanje-avtomobila/zavarovanje-avtomobilske-asistence#section\\_product\\_table](https://www.triglav.si/zavarovanja/zasebni/zavarovanje-vozil/zavarovanje-avtomobila/zavarovanje-avtomobilske-asistence#section_product_table).

Zavarovalnica Triglav (b. l.). Pridobljeno 17. 8. 2022 z naslova <https://www.triglav.si/zavarovanja/zasebni/zavarovanje-vozil/zavarovanje-avtomobila/zavarovanje-avtomobilske-odgovornosti-ao>.

Zavarovalnica Triglav (b. l.). *Mobilna aplikacija Drajev*. Pridobljeno 17. 8. 2022 z naslova <https://www.triglav.si/ugodnosti/drajv>.

## PRILOGA

### Priloga 1: Anketni vprašalnik

Moje ime je Tadej Štamcar in sem študent Višje strokovne šole B&B v Kranju, smer ekonomija. Pišem diplomsko nalogo z naslovom *Analiza trga avtomobilskih zavarovanj v Sloveniji*. Pred vami je anketni vprašalnik, za katerega prosim, da ga izpolnite, saj bom na podlagi vaših odgovorov izdelal analizo. Anketa je anonimna, njeni rezultati bodo objavljeni zgolj za namen diplomskega dela.

Za sodelovanje in pomoč se vam že vnaprej zahvaljujem.

1. SPOL
  - a) Moški
  - b) Ženski
  
2. STAROST:
  - a) od 18 do 30 let
  - b) od 31 do 45 let
  - c) od 46 do 60 let
  - d) 61 let ali več
  
3. IZOBRAZBA
  - a) Osnovna šola
  - b) Srednja šola (poklicna, gimnazija)
  - c) Višja šola (VI/1)
  - d) Visoka strokovna šola (VI/2)
  - e) Univerzitetna izobrazba (VII/1)
  - f) Magisterij ali doktorat (VIII/1 ali VIII/2)
  
4. STAROST VAŠEGA VOZILA
  - a) do 3 leta
  - b) od 4 do 8 let
  - c) od 9 do 13 let
  - d) nad 13 let
  
5. NA KAJ POMISLITE OB BESEDNI ZVEZI AVTOMOBILSKO ZAVAROVANJE?
  - a) strošek
  - b) obveznost
  - c) varnost
  - d) pomoč ob nesreči
  - e) ne pomislim na nič

6. KJE OBIČAJNO SKLENETE AVTOMOBILSKO ZAVAROVANJE ZA SVOJE VOZILO?

- a) Po spletu
- b) V poslovalnici
- c) Pri zavarovalniškem zastopniku
- d) Na tehničnem pregledu
- e) Drugo: \_\_\_\_\_

7. ALI BI ZAVAROVANJE SKLENILI PO SPLETU, ČE BI BILI 100 % PREPRIČANI V VARNOST ELEKTRONSKEGA SKLEPANJA IN SPLETNEGA PLAČILA?

- a) Da
- b) Ne
- c) Sem že sklenil/a po spletu

8. NA PODLAGI ČESA SE ODLOČITE ZA SKLENITEV KASKO ZAVAROVANJA?

- a) Na podlagi nasveta zavarovalnega zastopnika
- b) Na podlagi priporočila (sorodnika, prijatelja, znanca itd.)
- c) Odločim se sam
- d) Vozilo imam na lizing in moram imeti tudi kasko zavarovanje (AK)

9. ALI PRED SKLENITVIJO PRIDOBITE INFORMATIVNE IZRAČUNE RAZLIČNIH ZAVAROVOVALNIC ZA PRIMERJAVO CENE?

- a) Da
- b) Ne

10. KATERE VRSTE AVTOMOBILSKEGA ZAVAROVANJA IMATE SKLENJENE?

- a) Samo AO
- b) AO in AO+
- c) AO in AK
- d) AO ter delne kombinacije kaska

11. ALI VOZILO PARKIRATE NA VARNEM MESTU OZ. IMATE PROTIVLOMNO OPREMO (ALARM, BLOKADA MOTORJA IPD.)?

- a) Parkiram v garaži (doma ali v službi)
- b) Imam alarm (blokada motorja ipd.)
- c) Parkiram zunaj (dvorišče, javno parkirišče ...)
- d) Nič od naštetega



12. ALI STE ŽE SKLENILI AVTOMOBILSKO ZAVAROVANJE PO SPLETU?
- a) Da  
b) Ne
13. KAKO OBIČAJNO PORAVNATE ZAVAROVALNO PREMIJO?
- a) Z gotovino ob sklenitvi pri zastopniku  
b) S plačilno kartico ob sklenitvi  
c) Preko položnice  
d) Preko direktne bremenitve (trajnik)
14. ALI PLAČATE PREMIJO ENKRATNO ALI OBROČNO?
- a) Enkratno  
b) Obročno  
c) Če je popust na enkratno plačilo, potem enkratno, drugače obročno
15. KATERI DEJAVNIK VAM JE PRI SKLENITVI ZAVAROVANJA NAJBOLJ POMEMBEN?
- a) cena  
b) obseg kritja  
c) hitrost in enostavnost sklenitve  
d) ugled zavarovalnice  
e) dobra asistenca (nadomestno vozilo ...)  
f) da razumem pogoje, ki so priloženi polici
16. Z OCENAMI OD 1 (najmanj verjetno) DO 6 (najbolj verjetno) OZNAČITE, PRI KATERI ZAVAROVALNICI BI/BOSTE ZAVAROVALI VOZILO?

	Allianz Slovenija, podružnica
	Croatia zavarovanje, d. d., podružnica Ljubljana
	Generali zavarovalnica, d. d.
	Grawe zavarovalnica, d. d.
	Zavarovalnica Sava, d. d.
	Zavarovalnica Triglav, d. d.