



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija

Program: Ekonomist

Modul: Strokovni sodelavec za zavarovalništvo –
načrtovanje zavarovanj

AVTOMOBILSKO ZAVAROVANJE

Mentor: dr. Tristan Šker
Lektorica: Ana Peklenik, prof. slov.

Kandidatka: Alenka Hkavc

Kranj, april 2014

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju dr. Tristanu Škeru za spodbudo, strokovne napotke in sodelovanje pri izdelavi diplomske naloge.

Zahvaljujem se Ani Peklenik, prof. slov., ki je mojo diplomsko nalogo jezikovno in slovnično pregledala.

Zahvaljujem se tudi vsem ostalim, ki so kakor koli pripomogli k izdelavi te diplomske naloge.

IZJAVA

»Študentka Alenka Hkavc izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom dr. Tristana Škera.«

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

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Diplomska naloga obravnava področje avtomobilskih zavarovanj. Spoznali smo subjekte zavarovalnega trga in predstavili obvezna zavarovanja, ki morajo biti sklenjena po Zakonu o obveznih zavarovanjih v prometu. Ugotovili smo, kako pomembni so korespondenčni sporazumi, čemu je namenjen škodni sklad in kaj je zelena karta. V nalogi so predstavljene zavarovalnice, ki v Sloveniji nudijo avtomobilska zavarovanja, in njihove storitve. Prikazali smo dejavnike, ki vplivajo na izračun zavarovalne premije, in naredili nekaj primerjav med zavarovalnicami. V nalogi smo spoznali tudi zanimive produkte, ki jih nudijo zavarovalnice poleg obveznega, osnovnega avtomobilskega zavarovanja. Spoznali smo, kako ravnati v primeru nesreče v tujini, in z analizo raziskali, kaj zavarovancu pomeni zavarovanje ter kaj vpliva na njegovo odločitev, kje in v kakšnem obsegu bo sklenil zavarovanje avtomobilske odgovornosti.

KLJUČNE BESEDE

- avtomobilsko zavarovanje
- avtomobilska odgovornost
- zavarovalnica
- zavarovanec
- osnovno in kasko zavarovanje

SUMMARY

The focus of this thesis is on the area of motor vehicle insurances. Insurance market entities are introduced as well as compulsory insurances which must be taken out in accordance with Compulsory Motor Third-Party Liability Insurance Act. The importance of correspondent agreement, the role of guarantee fund, and what is green card is established. Insurance companies in Slovenia that offer motor vehicle insurances are introduced in the thesis, as well as the services they offer. Factors that affect premium calculation are shown and some comparisons between insurance companies are made. Also, other interesting products offered by insurance companies in addition to compulsory motor vehicle insurance are presented. How to react in the event of a car accident abroad is described, also analysis is included with which it was researched what does insurance mean to the insurance holders and what influences their decision of where and to what extent the motor vehicle liability insurance will be taken out.

KEYWORDS

- motor vehicle insurance
- motor third-party liability
- insurance company
- Insurance holder
- compulsory and hull insurance

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	ZAVAROVANJE.....	3
2.1	Opredelitev pojma zavarovanje	3
2.2	Delitev zavarovanj.....	4
2.3	Subjekti zavarovalnega trga	5
3	OBVEZNA ZAVAROVANJA V PROMETU	7
3.1	Zavarovanje potnikov v javnem prometu	8
3.2	Zavarovanje lastnika vozila proti odgovornosti za škodo	9
3.3	Zavarovanje lastnika zrakoplova proti odgovornosti za škodo	9
3.4	Zavarovanje lastnika čolna proti odgovornosti za škodo.....	10
4	ZAVAROVANJE AVTOMOBILSKE ODGOVORNOSTI	11
4.1	Jamstvo in kritje	11
4.2	Škodni sklad.....	12
4.3	Zavarovanja, ki se sklepajo skupaj z AO	13
4.4	Korespondenčni sporazumi.....	14
4.5	Zelena karta	15
5	PONUDBA ZAVAROVANJ AO NA TRŽIŠČU.....	16
5.1	Zavarovalnica Adriatic Slovenica.....	17
5.2	Zavarovalnica Generali	20
5.3	Zavarovalnica Tilia	23
5.4	Zavarovalnica Triglav	26
5.5	Zavarovalnica Maribor.....	29
5.6	Zavarovalnica Ergo	32
5.7	Zavarovalnica Grawe	33
5.8	Primer izračuna AO in AO-plus	33
5.9	Primerjava in izračun.....	35
5.9.1	Zavarovalnica Triglav	35
5.9.2	Zavarovalnica Maribor.....	37
5.9.3	Zavarovalnica Adriatic Slovenica.....	37
5.9.4	Zavarovalnica Tilia	38
5.9.5	Zavarovalnica Generali	39
5.9.6	Primerjava izračuna AO med zavarovalnicami	41
6	ANKETA.....	43
6.1	Anketni vprašalnik	43
6.2	Analiza rezultatov.....	43
6.2.1	Struktura anketirancev po spolu	43

6.2.2	Starostna struktura.....	44
6.2.3	Izobrazbena struktura	45
6.2.4	Pomembnost zavarovanja za anketirance.....	46
6.2.5	Poznavanje in branje zavarovalnih pogojev.....	47
6.2.6	Struktura starosti vozil anketirancev.....	48
6.2.7	Struktura vrste zavarovanj anketirancev.....	49
6.2.8	Struktura odločitev za vrsto zavarovanja	50
6.2.9	Pomen AO-plus zavarovanja.....	51
6.2.10	Ukrepanje v primeru prometne nesreče v tujini	52
6.2.11	Najpomembnejši elementi pri sklenitvi zavarovanja.....	53
6.2.12	Odbitna franšiza	54
6.2.13	Zavarovanje avtomobilske asistenc.....	55
6.2.14	Zavarovanje vozila preko spleta	56
6.2.15	Odločitev za sklepanje v organizaciji X.....	57
7	SKLEP	59
	LITERATURA	60
	VIRI	60
	PRILOGA – ANKETNI VPRAŠALNIK	62

KAZALO TABEL

Tabela 1: Izračun AO in AO-plus po zavarovalnicah.....	34
Tabela 2: Izračun AO po zavarovalnicah	41
Tabela 3: Struktura anketirancev po spolu	43
Tabela 4: Starostna struktura anketirancev	44
Tabela 5: Izobrazbena struktura anketirancev	45
Tabela 6: Pomembnost zavarovanja	46
Tabela 7: Poznavanje in branje zavarovalnih pogojev	47
Tabela 8: Struktura starosti vozil anketirancev	48
Tabela 9: Struktura vrste zavarovanj po anketirancih	49
Tabela 10: Struktura odločitev za vrsto zavarovanja.....	50
Tabela 11: Pomen AO-plus zavarovanja po mnenju anketirancev.....	51
Tabela 12: Prometna nesreča v tujini	52
Tabela 13: Pomembno pri sklenitvi zavarovanja.....	53
Tabela 14: Pomen odbitne franšize	54
Tabela 15: Zavarovanje avtomobilske asistencе	55
Tabela 16: Zavarovanje vozila preko spleta	56
Tabela 17: Struktura odločitev za sklenitev v organizaciji X po anketirancih	57

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Prikaz izračuna AO po zavarovalnicah	42
Graf 2: Struktura po spolu	44
Graf 3: Starostna struktura anketirancev	45
Graf 4: Izobrazbena struktura anketirancev	46
Graf 5: Pomembnost zavarovanja	47
Graf 6: Poznavanje in branje zavarovalnih pogojev	48
Graf 7: Struktura starosti vozil anketirancev	49
Graf 8: Struktura vrste zavarovanj po anketirancih	50
Graf 9: Struktura odločitev anketirancev za vrsto zavarovanja	51
Graf 10: Pomen AO-plus zavarovanja po mnenju anketirancev.....	52
Graf 11: Prometna nesreča v tujini	53
Graf 12: Pomembno pri sklenitvi zavarovanja.....	54
Graf 13: Pomen odbitne franšize	55
Graf 14: Zavarovanje avtomobilske asistencе	56
Graf 15: Zavarovanje vozila preko spleta	57
Graf 16: Struktura odločitev za sklenitev v organizaciji X po anketirancih	58

KRATICE

ZOZP:	Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu
EU:	Evropska unija
RS:	Republika Slovenija
ES:	Evropska skupnost
AO:	Avtomobilska odgovornost
AK:	Avtomobilski kasko
AMZS:	Avto-moto zveza Slovenije
EGP:	Evropski gospodarski prostor

1 UVOD

1.1 PREDSTAVITEV PROBLEMA

Človek ima veliko potreb, ena ključnih je varnost. Zaradi varovanja sebe in svojega premoženja je razvijal ukrepe, ki so ga zaščitili pred določeno škodo in pred dogodki, ki so lahko imeli škodljive posledice zanj. Vsakomur se lahko zgodijo nepredvidljivi dogodki, zato se ljudje odločamo za zavarovanje svojega premoženja, zdravja in svoje prihodnosti. Prav zato obstajajo ustanove, ki za ustrezno plačilo prevzamejo tveganje posameznika in ga razporedijo med svoje zavarovance. To so zavarovalnice. Ne morejo nam nuditi popolne varnosti, lahko pa nam pomagajo ob neljubih dogodkih.

Zavarovati sebe, svojo družino, prihodnost in zdravje je odgovorno in pametno ravnanje vsakega človeka. Isto velja za zavarovanje premoženja. V primerih, ko so lahko predvidene tudi širše posledice, govorimo o obveznem zavarovanju. Obvezno zavarovanje po Zakonu o obveznih zavarovanjih v prometu (ZOZP) je tudi avtomobilsko zavarovanje, ki predstavlja velik zavarovalniški prihodek, zato ga na slovenskem zavarovalnem trgu ponuja večina zavarovalnic. Da je konkurenčnost še večja, prihajajo k nam tudi tuje zavarovalnice. Zavarovanje avtomobilske odgovornosti je obvezno, saj smo v nasprotnem primeru sankcionirani zaradi prekrška. Poleg obveznega zavarovanja pa zavarovalnice ponujajo še vrsto dodatnih zavarovalnih produktov, ki so neobvezni, vendar se priporočajo in tudi vse bolj tržijo, saj z njimi varujemo svoje premoženje in zdravje.

Zavarovalnic, ki ponujajo obvezno avtomobilsko zavarovanje na trgu, je dovolj. V diplomski nalogi se bomo osredotočili na ponudbo zavarovanj avtomobilske odgovornosti na tržišču v Sloveniji. Predstavili bomo vseh sedem zavarovalnic, ki tovrstno storitev ponujajo v Sloveniji: Adriatic Slovenica, Generali, Zavarovalnica Maribor, Triglav, Tilia, Grawe in Ergo. Preučili bomo, na podlagi česa se izračunava osnovna zavarovalna premija in kaj vpliva na njeno višino. Raziskali bomo tudi zanimive produkte, ki jih posamične zavarovalnice ponujajo poleg obveznega zavarovanja.

Ljudje se sami odločamo, kje bomo sklenili obvezno zavarovanje za svoje vozilo. V diplomski nalogi bomo preučili, ali so zavarovanci, ki sklepajo zavarovanja v organizaciji X, seznanjeni z zavarovalnimi pogoji in se sami odločajo za vrsto zavarovalnih storitev ali pa so jim v veliko pomoč naša priporočila in nasveti.

1.2 CILJI NALOGE

Cilj naloge je predstaviti ponudbo zavarovanj avtomobilske odgovornosti na slovenskem tržišču. Predstaviti želimo dejavnike, ki vplivajo na izračun zavarovalne premije in zanimive dodatne storitve, ki jih ponujajo zavarovalnice poleg obveznega, osnovnega avtomobilskega zavarovanja. Ugotoviti želimo, kako zavarovanci poznajo zavarovalniške produkte, če poznajo tudi sklepanje preko spleta in na podlagi česa se odločajo za zavarovanje svojega vozila ter kaj je njihov motiv, da zavarovanje sklepajo v organizaciji X.

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE

Predvidevamo, da je o avtomobilskih zavarovanjih še veliko nejasnosti. Te se kažejo predvsem ob vplivih na izračun zavarovalne premije in poznavanju produktov, ki jih zavarovalnice ponujajo poleg obveznega avtomobilskega zavarovanja. S predstavitvijo zavarovalnic in z vprašalnikom nam bo to uspelo potrditi. Predvidevamo, da je v sedanjem času pri obveznem zavarovanju avtomobilske odgovornosti za zavarovance pomembna predvsem cena.

Pri pisanju diplomske naloge se bomo omejili na sedem zavarovalnic, ki poslujejo v Sloveniji. Podrobneje bomo predstavili vplive na izračun premije za avtomobilska zavarovanja in ne vseh dodatnih produktov, ki jih zavarovalnice nudijo poleg obvezne avtomobilske odgovornosti. Predstavili bomo le nekaj novih produktov zavarovalnic in posebnosti pri sklepanju preko spleta za določene zavarovalnice.

1.4 METODE DELA

Pri pisanju diplomske naloge so bile uporabljene opisne metode za teoretično predstavitev problema. Teoretični del temelji na zbrani literaturi in različnih virih. Viri, ki smo jih uporabljali, so:

- domača strokovna literatura,
- domači spletni viri,
- publikacije zavarovalniških ustanov in ustanov, ki delujejo na področju zavarovalništva.

V drugem delu diplomske naloge smo uporabili statistično metodo pridobivanja podatkov, in sicer rezultate ankete oz. vprašalnika, s katerim smo poskušali ugotoviti želje zavarovancev in poznavanje avtomobilskega zavarovanja. Anketa je bila opravljena med strankami v organizaciji X. Zajemala je 100 ljudi, ki sklepajo zavarovanje v omenjeni organizaciji. Dobljene podatke smo analizirali in prikazali tako v tabeli kot s pomočjo grafičnega prikaza. Prikazali smo tudi dve primerjavi med

zavarovalnicami za izračun osnovne AO in AO-plus zavarovanja ter same osnovne AO.

2 ZAVAROVANJE

2.1 OPREDELITEV POJMA ZAVAROVANJE

Človeka in skupnost so v zgodovini ogrožale različne nevarnosti. Ljudje so se organizirali v skupnost in razdelili tveganje na več subjektov, ki so skupno nosili posledice. Bistvo zavarovanja je v solidarnosti in vzajemnosti povezanih subjektov v tako imenovani rizični skupnosti. Znotraj rizične skupnosti se je pojavil posrednik (zavarovalnica), ki je zbiral sredstva, jih oplajal in nalagal ter izplačeval članom skupnosti, ko jih je doletela nesreča. Tako je nastala organizirana dejavnost zavarovanja.

Beseda zavarovanje v različnih jezikih (hrvaško in srbsko: osiguranje, francosko: assurance, nemško: Versicherung, angleško: insurance, italijansko: assicurazione, rusko: strahovanje) etimološko pomeni varnost pred določenim dogodkom ali pa dejstvom. Tako npr. zavarovati določeno premoženje pomeni varovati ga pred različnimi nevarnostmi (Ivanjko, 1999, str. 11).

Za zavarovanje je pomembno, da ne gre za dejavnost, s katero se izključno zasledujejo individualni pridobitni interesi posameznikov, temveč je zavarovalstvo v veliki meri partner države in družbe kot celote na področju uresničevanja kolektivne in individualne socialne varnosti ljudi (Ivanjko, 1999, str. 13).

Zavarovanje torej opredelimo kot gospodarsko institucijo, gospodarsko varnost, združevanje rizičnih objektov in izravnavanje nevarnosti. Zavarovalništvo je bilo najprej organizirano kot posebna oblika varovanja pred škodami, ki jih povzročajo naravne sile, sedaj pa se organizira kot zaščita pred škodnimi posledicami, ki imajo vzrok v dejavnosti človeka, kot je npr. zavarovanje odgovornosti.

Vlogo zavarovanja v sodobno ekonomski in tehnično napredni ter hitro razvijajoči se družbi najlažje ponazorimo z nizom funkcij, ki jih vsakodnevno opravlja. Te družbeno pomembne funkcije so (Kačar, 2010, str. 10):

- preprečevanje in likvidacija škod,
- finančna in
- socialna funkcija.

2.2 DELITEV ZAVAROVANJ

Zavarovanja se glede na glavne nevarnosti, ki jih krijejo, razvrščajo v naslednje zavarovalne vrste.

1. Nezgodno zavarovanje (vključno z zavarovanjem nesreč pri delu in poklicnih obolenj) je zavarovanje v primeru smrti ali izgube zdravja zaradi nezgode krije:
 - izplačilo dogovorjenih denarnih nadomestil, odškodnin oziroma povračil stroškov v enkratnem znesku,
 - obročno izplačevanje dogovorjenih denarnih nadomestil,
 - kombinacijo izplačil po prejšnjih alinejah,
 - izplačila zaradi poškodbe, okvare zdravja ali smrti potnikov.
2. Zdravstveno zavarovanje krije:
 - enkratno denarno nadomestilo za delovno nezmožnost,
 - povračilo stroškov zdravljenja,
 - kombinacijo izplačila po prejšnjih alinejah.
3. Zavarovanje kopenskih motornih vozil krije vse škode oziroma izgubo na:
 - kopenskih motornih vozilih na lasten pogon, razen tirnih vozil,
 - kopenskih vozilih brez lastnega pogona.
4. Zavarovanje tirnih vozil krije vse škode oziroma izgubo na tirnih vozilih.
5. Letalsko zavarovanje krije vse škode oziroma izgubo na zrakoplovih.
6. Zavarovanje plovil krije vse škode oziroma izgubo na morskih, rečnih in jezerskih plovilih.
7. Zavarovanje prevoza blaga krije vse škode na oziroma izgubo blaga, vključno s prtljago, ne glede na vrsto prevoza.
8. Zavarovanje požara in elementarnih nesreč krije vse škode na premoženju (razen škod na premoženju, ki jih krijejo zavarovanja iz 3. do 7. točke tega odstavka), ki nastanejo zaradi požara, eksplozije, nevihte, drugih naravnih dogodkov, razen neviht, jedrske energije ter pogrezanja ter drsenja tal.
9. Drugo škodno zavarovanje krije vse škode na premoženju (razen škod na premoženju, ki krijejo zavarovanja iz 3. do 7. točke tega odstavka), ki nastane zaradi toče, pozebe ali zaradi drugih vzrokov (na primer tatvine), razen vzrokov iz 8. točke tega odstavka.
10. Zavarovanje odgovornosti pri uporabi motornih vozil krije vse odgovornosti, ki izhajajo iz uporabe kopenskih motornih vozil z lastnim pogonom (vključno s prevozniško odgovornostjo).
11. Zavarovanje odgovornosti pri uporabi zrakoplovov krije vse vrste odgovornosti, ki izhajajo iz uporabe zrakoplovov (vključno s prevozniško odgovornostjo).
12. Zavarovanje odgovornosti pri uporabi plovil krije vse vrste odgovornosti, ki izhajajo iz uporabe morskih, rečnih in jezerskih plovil (vključno s prevozniško odgovornostjo).

13. Splošno zavarovanje odgovornosti krije druge vrste odgovornosti razen odgovornosti iz 10. do 12. točke tega odstavka.
14. Kreditno zavarovanje krije nevarnost neplačila (oziroma zamude plačila) zaradi nesolventnosti ali drugih dogodkov (ravnanj ali dejstev; izvozne kredite ali druge nevarnosti, povezane z izvozom, trgovino in vlaganji na tujih in domačih trgih, kredite z obročnim odplačevanjem, hipotekarne in lombardne kredite, kmetijske kredite ter druge kredite in posojila).
15. Kavcijsko zavarovanje krije in neposredno ali posredno jamči za izpolnitev obveznosti dolžnikov.
16. Zavarovanje različnih finančnih izgub krije finančne izgube zaradi poklicnih nevarnosti, nezadostnih prihodkov (na splošno), slabega vremena, izgubljenega dobička, nepredvidenih splošnih in poslovnih stroškov, izgube tržne vrednosti, izpada najemnine zaradi prihodka, posrednih poslovnih izgub, drugih neposlovnih izgub in drugih finančnih izgub.
17. Zavarovanje stroškov postopka krije stroške odvetnikov in druge stroške postopka.
18. Zavarovanje pomoči krije pomoč osebam, ki zaidejo v težave na potovanju oziroma v drugih primerih odsotnosti od njihovega doma oziroma stalnega prebivališča.
19. Življenjsko zavarovanje (razen zavarovanj iz točk 20. do 23. tega odstavka).
20. Zavarovanje za primer poroke oziroma rojstva.
21. Življenjsko zavarovanje, vezano na enote investicijskih skladov, pri katerem zavarovanec prevzema naložbeno tveganje, povezano s spremembo vrednosti investicijskih kuponov oziroma drugih vrednostnih papirjev investicijskih skladov.
22. Tontine je zavarovanje, pri katerem se skupina zavarovancev dogovori, da bo skupno kapitalizirala svoje prispevke in razdelila tako kapitalizirano premoženje med tiste zavarovance, ki doživijo določeno starost, oziroma med dediče umrlih zavarovancev.
23. Zavarovanje s kapitalizacijo izplačil temelji na aktuarskih izračunih. Zavarovanec v zameno za enkratno oziroma obročno vplačevanje premij prejme izplačila v določenem obdobju in višini (ZZavar, 2. člen).

Slovenija je leta 2000 (Zakon o zavarovalništvu, UL RS, št. 13/2000) sprejela evropske standarde razvrščanja zavarovanj. Ta poteza je bila pomemben korak k uporabi evropskih standardov in približevanju Evropski uniji.

2.3 SUBJEKTI ZAVAROVALNEGA TRGA

Subjekti zavarovalnega trga so ponudniki in uporabniki zavarovalnih storitev. Uporabniki so pravne in fizične osebe, ponudniki pa zavarovalnice. Vmesni člen med zavarovalnico in uporabnikom so zavarovalni zastopniki in zavarovalni posredniki. Agencija za zavarovalni nadzor je tesno povezana z zavarovalnim

trgom. Isto velja tudi za združenja zavarovalnic in združenja zavarovalnih zastopnikov in posrednikov. Vsi so subjekti zavarovalnega trga.

Zavarovalnice so gospodarski subjekti, ki opravljajo zavarovalne posle. Za zavarovalnico je značilno, da je pravno in gospodarsko samostojna, opravljanje zavarovalnih poslov je njena edina dejavnost in mora imeti ustrezen pravni status ter svojevrstno notranjo organizacijo.

Zavarovalni zastopniki in zavarovalni posredniki pa so vmesni člen med stranko in zavarovalnico. Zavarovalne dejavnosti ne opravljajo. Prav tako ne odgovarjajo za obveznosti iz zavarovalnih pogodb. Vzpostavljanje in vzdrževanje stikov med zavarovalnico in stranko z namenom sklenitve zavarovalne pogodbe je njihova osnovna funkcija.

Agencija za zavarovalni nadzor ima nalogo, da zagotavlja varstvo potrošnikov. Pazi, da zavarovalnica posluje v skladu z veljavnimi predpisi, da je sposobna v celoti in pravočasno poravnati prevzete pogodbene obveznosti do strank. Hkrati skrbi za zagotavljanje stabilnosti finančnega trga. To je zelo pomembno, saj bi plačilna nesposobnost ene same zavarovalnice omajala zaupanje javnosti v celotno zavarovalništvo. V Republiki Sloveniji je Agencija za zavarovalni nadzor samostojna in neodvisna pri opravljanju svojih nalog in pristojnosti.

Združenja zavarovalnic rešujejo številna vprašanja, ki so skupna vsem zavarovalnicam. Njihovo delovanje je v pogojih konkurenčnega zavarovalnega trga nujno potrebno. Pomembno je sodelovanje v zakonodajnih postopkih ter sodelovanje z oblastnimi organi pri reševanju vprašanj zavarovalne dejavnosti. V RS je bilo leta 1992 ustanovljeno Slovensko zavarovalno združenje. To je združenje zavarovalnic, registriranih v RS, ki se ukvarjajo s pogodbenimi zavarovanji. Seveda pa je članstvo odprto tudi za zavarovalnice držav članic EU, ki se ukvarjajo s pogodbenimi zavarovanji v RS. Združenje izvaja naloge Biroja zelene karte, škodnega sklada, informacijskega centra in odškodninskega urada, organizira izobraževanja in opravlja preizkuse strokovnih znanj za opravljanje poslov zavarovalnega posredovanja in zastopanja.

3 OBVEZNA ZAVAROVANJA V PROMETU

Najmlajša zavarovalna panoga je zavarovanje pred odgovornostjo. Po svoji vsebini je najbolj zapletena, saj je predmet zavarovanja odškodninsko pravno razmerje oziroma odgovornost povzročitelja pred škodo.

Pred približno sto leti, ko so prvič poizkušali uveljaviti to obliko zavarovanja, so predvsem francoski pravni teoretiki nasprotovali ideji, da bi bilo mogoče zavarovati odgovornost za škodo, povzročeno tretjim osebam. Takšno zavarovanje bi po njihovem pomenilo legalno vabilo povzročiteljem ad delikvendum.

Kljub vsem pravnim ugovorom in moralnim pomislekom pa je zavarovanje pred odgovornostjo, predvsem na področju prometa, danes eno najpomembnejših zavarovanj. V Republiki Sloveniji je bil sprejet Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu (Uradni list RS, št. 70/94), ki je stopil v veljavo 26. novembra 1994. Zakon ureja zavarovanje varnosti udeležencev v pravnem prometu, pri čemer določa dvojice vrst zavarovanj:

- zavarovanje pred nesrečo in
- zavarovanje pred odgovornostjo.

Zavarovanje pred odgovornostjo štejemo kot premoženjsko zavarovanje, zavarovanje pred nesrečo pa opredelimo kot osebno zavarovanje.

Po tem zakonu morajo vsi subjekti, ki se ukvarjajo z javnim prometom (prevozniki), zavarovati potnike proti posledicam nesreče (v zavarovalnem pravu govorimo o zavarovanju proti posledicam nezgode ali o nezgodnem zavarovanju). Razen nezgodnega zavarovanja potnikov v javnem prometu zakon predpisuje obvezno zavarovanje lastnikov motornega vozila proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam (zavarovanje avtomobilske odgovornosti) in zavarovanje lastnika zračnega plovila proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam (Ivanjko et al., 1999, str. 74).

Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu (ZOZP) ureja naslednja obvezna zavarovanja (ZOZP-UPB3, 2007, 1. čl.):

- zavarovanje potnikov v javnem prometu proti posledicam nesreče, razen potnikov v zračnem prometu,
- zavarovanje lastnika vozila proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam (zavarovanje avtomobilske odgovornosti),
- zavarovanje lastnika čolna proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam,
- zavarovanje lastnika zrakoplova proti odgovornosti za škodo, povzročeno tretjim osebam, potnikom, prtljagi in tovoru.

3.1 ZAVAROVANJE POTNIKOV V JAVNEM PROMETU

Lastniki prometnih sredstev, ki se uporabljajo za prevoz potnikov v javnem prometu, morajo skleniti pogodbo o zavarovanju potnikov v javnem prometu proti posledicam nesreče. V tem sklopu so lastniki:

- avtobusov, s katerimi se opravlja javni prevoz v domačem in mednarodnem linijskem ali izvenlinijskem – 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, 9. čl.).

Za potnika v javnem prometu se šteje oseba, ki potuje v katerem od prometnih sredstev iz 9. člena tega zakona, 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 na prometnem sredstvu. Prav tako je potnik tudi oseba, ki vstopa v prometno sredstvo ali med potovanjem ali po njem izstopa iz njega, kakor tudi oseba, ki je pred vstopom ali po izstopu poškodovana zaradi obratovanja prometnega sredstva (ZOZP-UPB3, 2007, 10. čl.).

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

- za primer smrti 4.200 evrov;
- za primer trajne izgube splošne zmožnosti (invalidnosti) 8.400 evrov;
- za primer začasne nezmožnosti za delo za povračilo izgubljenega dohodka in nujno potrebnih stroškov zdravljenja 2.100 evrov (ZOZP-UPB3, 2007, 12. čl.).

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

3.2 ZAVAROVANJE LASTNIKA VOZILA PROTI ODGOVORNOSTI ZA ŠKODO

Lastnik prometnega sredstva mora zavarovanje, ki je po tem zakonu obvezno, skleniti, preden začne vozilo uporabljati v prometu, in zavarovanje obnavljati, dokler je prometno sredstvo v uporabi. Skleniti mora pogodbo o zavarovanju odgovornosti za škodo, ki jo z uporabo vozila povzroči tretjim osebam zaradi smrti, telesne poškodbe, prizadetega zdravja, uničenja in poškodovanja stvari, razen proti odgovornosti za škodo na stvareh, ki jih je sprejel v prevoz (ZOZP-UPB3, 2007, 15. čl.). To so vozila za prevoz oseb, za prevoz stvari in za vleko ter delovna vozila in traktorji, ki morajo imeti po registracijskih predpisih prometno dovoljenje.

Obveznost zavarovalnice iz zavarovanja AO je omejena z zavarovalno vsoto, veljavno na dan škodnega dogodka, če z zavarovalno pogodbo ni dogovorjena višja vsota. Najnižja zavarovalna vsota, na katero mora biti sklenjeno zavarovanje AO, znaša:

- za škodo zaradi smrti, telesne poškodbe in prizadetega zdravja, ki izvira iz posameznega škodnega dogodka ne glede na število oškodovancev, 5,000.000 evrov,
- za škodo zaradi uničenja ali poškodovanja stvari, ki izvira iz posameznega škodnega dogodka ne glede na število oškodovancev 1,000.000 evrov (ZOZP-UPB3, 2007, 19. čl.).

3.3 ZAVAROVANJE LASTNIKA ZRAKOPLOVA PROTI ODGOVORNOSTI ZA ŠKODO

V skladu z določbami zakona o obveznih zavarovanjih v prometu in uredbo 785/2004/ES mora lastnik zrakoplova skleniti pogodbo o zavarovanju odgovornosti za škodo, povzročeno potnikom, prtljagi, tovoru in tretjim osebam, ki jih povzroči zrakoplov, registriran v Republiki Sloveniji, v letu ali na tleh (ZOZP-UPB3, 2007, 30. čl.).

Za škodo, ki jo povzroči neznan zrakoplov ali druga letalna naprava, Združenje ne odgovarja.

Združenje pa odgovarja za škodo, ki je povzročena z nezavarovanim zrakoplovom, za katerega velja obvezno zavarovanje po zakonu o obveznih zavarovanjih, razen pri zavarovanju odgovornosti za škodo, povzročeno tovoru. Za to škodo odgovarja tako, kot bi odgovarjala zavarovalnica, če bi bilo sklenjeno zavarovanje, in sicer največ do zavarovalne vsote, ki je bila predpisana na dan škodnega dogodka (ZOZP-UPB3, 2007, 32. čl.).

Odgovornost zavarovalnice iz zavarovanja odgovornosti tega zakona je omejena z zavarovalno vsoto, veljavno na dan škodnega dogodka, če z zavarovalno pogodbo ni dogovorjena višja vsota.

Najnižja zavarovalna vsota iz posameznega škodnega dogodka ne glede na število oškodovancev, na katero mora biti sklenjeno zavarovanje, je določena z Uredbo 785/2004/ES (ZOZP-UPB3, 2007, 31. čl.).

3.4 ZAVAROVANJE LASTNIKA ČOLNA PROTI ODGOVORNOSTI ZA ŠKODO

Lastnik oziroma uporabnik čolna na motorni pogon z močjo, večjo od 3,7 kW, 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 zaradi smrti, telesne poškodbe in prizadetega zdravja, razen proti odgovornostim na stvareh, ki jih je sprejel v prevoz (ZOZP – UPB3, 2007, 33.a čl.).

Zavarovalna pogodba mora biti sklenjena najmanj za toliko časa, kolikor velja dovoljenje za plovbo. Ta mora biti predložena zahtevi za vpis čolna v vpisnik morskih čolnov.

Za tretje osebe pa se ne štejejo osebe, ki se prevažajo s čolnom. Tudi tu Združenje ne odgovarja za škodo, ki je povzročena z neznanim čolnom.

Obveznost zavarovalnice iz zavarovanja odgovornosti je omejena z zavarovalno vsoto, veljavno na dan škodnega dogodka, če z zavarovalno pogodbo ni dogovorjena višja vsota.

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

4 ZAVAROVANJE AVTOMOBILSKE ODGOVORNOSTI

Zavarovanje avtomobilske odgovornosti določa Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu v 1. členu. Lastnik mora skleniti AO, preden začne motorno vozilo uporabljati v prometu. Obveznost zavarovalnice je sklenitev pogodbe o zavarovanju. Odgovornost lastnika vozila je predmet pri zavarovanju AO. Če se lastnik vozila zamenja, se zavarovanje ne nadaljuje več, novi lastnik sklene novo zavarovalno pogodbo. Staremu lastniku se sorazmerni neizkoriščeni del premije vrne, če iz tega zavarovanja ni bila izplačana odškodnina.

4.1 JAMSTVO IN KRITJE

Na podlagi sklenjenega zavarovanja AO se zavarovalnica obvezuje povrniti škodo, ki je posledica odškodninskih zahtevkov na podlagi civilnega prava, če je pri uporabi motornega vozila prišlo do naslednjih zadev:

- telesnih poškodb, prizadetega zdravja ali smrti osebe,
- uničenja oziroma poškodovanja stvari, razen škode na stvareh, ki jih je sprejel v prevoz lastnik ali osebe, ki imajo po njegovi volji opraviti z vozilom.

V skladu z Zakonom o obveznih zavarovanjih v prometu je obveznost zavarovalnice omejena z najnižjo zavarovalno vsoto, veljavno na dan škodnega dogodka. Lahko pa se z zavarovalno pogodbo določi tudi višja vsota. V tem primeru ima oškodovanec pravico z direktno tožbo od zavarovalnice izterjati odškodnino tudi do višine pogodbeno dogovorjenih višjih zavarovalnih vsot. Povzročitelj sam odgovarja za preostanek škode, če je višja od dogovorjene zavarovalne vsote.

Do odškodnine iz zavarovanja avtomobilske odgovornosti pa niso upravičeni naslednji:

- voznik vozila, s katerim je bila povzročena škoda;
- zavarovalec, lastnik, solastnik in skupni lastnik vozila, s katerim je bila povzročena škoda, za škodo na stvareh;
- oškodovanci, ki jim je škoda nastala zaradi uporabe vozila na športnih prireditvah, za katere so bila izdana uradna dovoljenja, pri katerih je pomembno, da se doseže največja hitrost, ali pri vadbenih vožnjah ter zaradi delovanja jedrske energije, nastale med prevozom jedrskega materiala in pa zaradi vojnih operacij, uporov in terorističnih dejanj, pri čemer pa mora zavarovalnica dokazati, da je škodo povzročil tak dogodek.

Z zavarovanjem AO so kriti tudi odškodninski zahtevki zavodov za zdravstveno, pokojninsko in invalidsko zavarovanje za stroške zdravljenja in druge nujne stroške, nastale v skladu s predpisi o zdravstvenem zavarovanju.

Pri zavarovanju AO ima zavarovalnica pravico uveljavljati povračilo zavarovanca oziroma odgovorne osebe v primerih:

- če je voznik uporabljal vozilo za drugačen namen, kot je to določeno v zavarovalni pogodbi;
- če voznik ni imel veljavnega vozniškega dovoljenja tiste oziroma tistih kategorij, v katero vozilo, ki ga je vozil, spada, razen če je vozilo vozil kandidat za voznika motornih vozil ali skupine vozil pri učenju vožnje ob upoštevanju vseh predpisov, ki urejajo ta pouk;
- če je bilo vozniku odvzeto ali začasno odvzeto vozniško dovoljenje oziroma se mu je izvrševala izrečena kazen ali varstveni ukrep prepovedi vožnje vozila določene vrste ali kategorije oziroma varstveni ukrep prepovedi uporabe tujega vozniškega dovoljenja na ozemlju RS, varnostni ukrep odvzema vozniškega dovoljenja ali kazen prenehanja veljavnosti vozniškega dovoljenja;
- če je voznik vozilo upravljal pod vplivom alkohola, mamil, psihoaktivnih zdravil ali drugih psihoaktivnih snovi, in sicer nad dovoljeno mejo;
- če je voznik škodo povzročil namenoma;
- če vozilo, ki ga je lastnik vozil, ni bilo tehnično brezhibno,
- če je voznik po nesreči zapustil kraj dogodka, ne da bi posredoval osebne podatke in podatke o zavarovanju.

Zavarovalnica ima v teh primerih pravico uveljavljati povračilo največ v znesku 12.000 evrov. Če je voznik povzročil škodo namenoma, pa lahko uveljavlja povračilo v celoti (ZOZP-UPB3, 2007, 7. čl.).

4.2 ŠKODNI SKLAD

Oškodovancem lahko povzročijo škodo vozniki nezavarovanih in neznanih vozil. Za plačilo teh škod je pri Združenju ustanovljen škodni sklad. Iz sklada se plačujejo tudi zavarovalnine potnikom v javnem prometu zaradi posledic nesreče, če lastnik javnega prometnega sredstva ni sklenil zavarovalne pogodbe. Prav tako se odškodnina iz sredstev škodnega sklada izplača v primeru, ko je bil uveden stečajni postopek nad zavarovalnico, ki je dolžna plačati odškodnino.

V ta sklad plačujejo prispevek vse zavarovalnice, ki so registrirane za sklepanje zavarovanj, obveznih po Zakonu o obveznih zavarovanjih v prometu. Višina prispevka posamezne zavarovalnice se izračuna glede na sorazmerni delež sklenjenih zavarovanj avtomobilske odgovornosti.

Oškodovanec ima pravico vložiti odškodninski zahtevek pri Združenju. Združenje pa mora, če odgovornost ni sporna, dati utemeljeno ponudbo za odškodnino.

4.3 ZAVAROVANJA, KI SE SKLEPAJO SKUPAJ Z AO

Z zavarovanjem AO se lahko sklepajo naslednja zavarovanja:

- zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb (AO-plus),
- zavarovanje avtomobilskega kaska,
- nezgodno zavarovanje voznikov, potnikov in delavcev pri upravljanju in vožnji z motornimi vozili,
- zavarovanje pravne zaščite glede uporabe motornega vozila,
- zavarovanje avtomobilske asistence.

Zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb ima elemente osebnega zavarovanja, vendar pa sodi med premoženjska zavarovanja. Iz zavarovanja AO voznik vozila, s katerim je bila povzročena škoda, nima pravice do odškodnine, ki jo pokriva to zavarovanje. Sklene se ga lahko le ob osnovnem zavarovanju in le pri isti zavarovalnici. Upravičenec zavarovanja je vsakokratni voznik, ki se z uporabo zavarovanega motornega vozila poškoduje. Torej gre za nadomestilo škode zaradi telesnih poškodb ali smrti.

Zavarovanje avtomobilskega kaska pa je namenjeno kritju škode na lastnem vozilu. Pokriva škodo zaradi uničenja, izginotja ali poškodovanja zavarovane stvari, ki nastane kot posledica nenadnih in od zavarovančeve ali voznikove volje neodvisnih dogodkov. Lahko zavarujemo polno zavarovanje AK, ki pokriva naslednje neodvisne dogodke:

- prometna nesreča,
- padec in udarec kakega predmeta,
- nenadno zunanje toplotno in kemično delovanje,
- požar,
- strela,
- eksplozija,
- vihar,
- toča,
- snežni plaz,
- padec zračnega vozila,
- manifestacije in demonstracije,
- zlonamerna in objestna dejanja tretjih oseb,
- poškodovanje oblazinjenih delov vozila ob nudenju pomoči osebam, poškodovanim v prometni nesreči ali na kak drug način,
- namerno poškodovanje zavarovanih stvari, če gre za preprečitev večje škode,
- poplave, visoke in hudourniške vode.

Pri delnem avtomobilskem kasku pa lahko zavarujemo parkirišče (kombinacija H), kjer velja povedati, da gre tu za dotik parkiranega ali ustavljenega vozila z neznanim

vozilom, razbitje ali poškodovanje stekel (kombinacija E), svetlobnih teles in ogledal (kombinacija J), stroške najema nadomestnega vozila (kombinacija I), kombinacijo B: požar, strela, eksplozija, vihar, toča, snežni plaz, padec zračnega vozila, manifestacije in demonstracije, ter škodo, ki nastane na motornem vozilu z neposrednim dotikom divjadi in domačih živali (kombinacija D).

Nezgodno zavarovanje voznikov, potnikov in delavcev pri upravljanju in vožnji z motornimi vozili se prav tako lahko sklene poleg AO. Zavarovalnica je dolžna izplačati zavarovalno vsoto ob nastanku nezgode med vožnjo ali upravljanjem vozila za vse osebe, ki so nezgodno zavarovane v vozilu, ne glede na njihovo zdravstveno stanje in delovno zmožnost.

Pri *zavarovanju pravne zaščite* zavarovalnica prevzame v zavarovanje stroške pravnih interesov zavarovanca zaradi prometne nesreče ali kršitve pravnih predpisov.

Pri *zavarovanju avtomobilske asistenc*e zavarovalnica nudi zavarovancu 24 ur na dan pomoč in kritje stroškov v primeru, ko je zavarovano vozilo nevozno, neprimerno za vožnjo zaradi okvare, poškodbe, uničenja ali izginotja.

4.4 KORESPONDENČNI SPORAZUMI

Londonski sporazum dovoljuje, da se posamezne zavarovalnice iz različnih držav, ki so sicer članice svojih nacionalnih birojev, posebej dogovorijo o likvidiranju škod. Takšne dogovore imenujemo korespondenčne dogovore oziroma sporazume, s katerimi je določeno, kako ena zavarovalnica likvidira škodne primere druge zavarovalnice oziroma opravlja dela za korespondenta (Ivanjko, 1999, str. 224).

Če se je v Sloveniji zgodila prometna nesreča, kjer je oškodovanec slovenski državljan, povzročitelj pa vozilo s tujo registracijo, moramo dobiti podatek o zavarovalnici, pri kateri je zavarovano vozilo povzročitelja in tako lahko vložimo odškodninski zahtevek v Sloveniji, in sicer pri tisti slovenski zavarovalnici, ki je korespondent tuje zavarovalnice. To pomeni, da jo je tuja zavarovalnica pooblastila, da v njenem imenu ureja zadeve v Sloveniji. Informacije o korespondentih tujih odgovornostnih zavarovalnic lahko dobimo na Slovenskem zavarovalnem združenju oziroma njegovi spletni strani. Kadar zavarovalnica, katere zavarovanec je povzročil prometno nesrečo, v Sloveniji nima korespondenta, je treba odškodninski zahtevek posredovati Slovenskemu zavarovalnemu združenju, ki bo v takem primeru eno izmed slovenskih zavarovalnic pooblastilo za reševanje odškodninskega zahtevka.

Zgodi pa se, da imamo pomanjkljive podatke o tuji odgovornostni zavarovalnici in vozilu. Podatek se v tem primeru pridobi na podlagi obrazca Poizvedba o zavarovanju vozila s tujo registrsko tablico.

Prometno nesrečo pa lahko doživimo tudi v tujini. Povzročiteljevo vozilo je registrirano v EU oziroma EGP ali Švici, pa zopet nimamo podatkov o tuji zavarovalnici. Tudi v tem primeru pridobimo pri Slovenskem zavarovalnem združenju ali pa v najbližji poslovni enoti svoje zavarovalnice podatek o imenu in naslovu korespondenta tuje odgovornostne zavarovalnice v Sloveniji. Pri tem korespondentu vložimo odškodninski zahtevek ter opravimo druge postopke glede ocene škode in njene povrnitve. V roku treh mesecev od dneva vložitve odškodninskega zahtevka nam mora pooblaščenec tuje odgovornostne zavarovalnice dati utemeljeno ponudbo za poravnavo, seveda v primeru, če odgovornost ni sporna in je bila škoda v celoti ocenjena. Če je odgovornost sporna, pa moramo prav tako dobiti utemeljen odgovor.

Lahko pa se zgodi, da prometno nesrečo v tujini povzroči vozilo, registrirano v državi, ki ni članica EU oziroma EGP ali Švice. Takrat pa smo prisiljeni sami vložiti odškodninski zahtevek neposredno na zavarovalnico, kjer je zavarovano vozilo, ki je nesrečo povzročilo. Na zavarovalnici nam tudi v tem primeru lahko pomagajo, saj nam na podlagi ogleda poškodovanega vozila izdelajo zapisnik o ogledu škode in na našo željo naš odškodninski zahtevek skupaj z navedenim zapisnikom in ostalo dokumentacijo posredujejo na tujo odgovornostno zavarovalnico.

4.5 ZELENA KARTA

Zelena karta je mednarodno potrdilo o zavarovanju AO. Zagotavlja zavarovalno kritje v obsegu, ki ga določa pristojni zakon o obveznem zavarovanju avtomobilske odgovornosti. Vozniku omogoča potovanje v države z zavarovalnim kritjem, ki je najmanj enako zavarovalnemu kritju, določenemu v obstoječi zakonodaji posamezne obiskane države.

Vozniki, ki nameravajo potovati v tujino, potrebujejo zeleno karto. Predložijo jo na meji in v primeru prometne nesreče. S pravnega vidika pa ne potrebujejo zelene karte vozniki, ki so rezidenti naslednjih držav: Avstrija, Belgija, Ciper, Republika Češka, Danska, Finska, Grčija, Hrvaška, Irska, Islandija, Italija, Luksemburg, Madžarska, Nemčija, Nizozemska, Norveška, Portugalska, Slovaška, Slovenija, Španija, Švedska, Švica in Združeno kraljestvo. Kot dokaz, da je vozilo ustrezno zavarovano, oblasti v teh navedenih državah pri poravnavi odškodninskih zahtevkov upoštevajo registrsko tablico. Za rezidente naštetih držav pa je zelena karta obvezna za vse druge države, ki so članice sistema zelene karte.

Zavarovanci najlažje dokazujejo veljavnost zavarovanja AO z zeleno karto, ki jo zavarovalnica izda na podlagi zavarovalne police. Torej velja, da je zelena karta priporočljiva tudi tam, kjer za vstop v državo njena predložitev ni obvezna. Zavarovalnica v Sloveniji lahko izda zeleno karto samo za vozilo s slovensko registrsko tablico. Zaradi poenotene oblike v vseh državah sistema zelene karte je

zelena karta pomemben dokument, s katerim se udeleženci prometnih nesreč identificirajo, saj so na njej navedeni vsi podatki, ki jih udeleženec nesreče potrebuje za uveljavljanje odškodninskega zahtevka na pristojni zavarovalnici.

Mednarodna organizacija, imenovana Svet birojev (s sedežem v Bruslju), upravlja in vodi sistem zelene karte. Nacionalni biroji zelene karte – združenja zavarovalnic, ki sklepajo zavarovanja AO v posamezni državi, pa so njeni člani. Slovensko zavarovalno združenje v Sloveniji opravlja naloge nacionalnega biroja zelene karte.

5 PONUDBA ZAVAROVANJ AO NA TRŽIŠČU

Na trgu avtomobilskih zavarovanj v Sloveniji deluje sedem zavarovalnic. Pogledali si bomo naslednje: Zavarovalnico Adriatic Slovenica, Zavarovalnico Generali, Zavarovalnico Tilia, Zavarovalnico Triglav, Zavarovalnico Maribor, Zavarovalnico Ergo in Zavarovalnico Grawe ter prikazali kriterije, ki vplivajo na izračun zavarovalne premije, in storitve, ki jih ponujajo zavarovalnice poleg zavarovanja obvezne AO.

V organizaciji X opravljamo zavarovanje AO za prvih pet naštetih zavarovalnic. Prestavili smo podrobnejši pregled vplivov na izračun premije za zavarovalnice, s katerimi sodelujemo v organizaciji X, za ostali dve zavarovalnici, to sta Ergo in Grawe, pa nam podrobnejši podatki niso bili na voljo oziroma so bili pomanjkljivi.

Na zavarovalni polici morajo biti navedeni vsi podatki, ki vplivajo na višino zavarovalne premije. Podatki o vzniku se ugotavljajo z ustreznim osebnim dokumentom voznika, podatki o vozilu se ugotavljajo na podlagi prometnega dovoljenja ali potrdila o registraciji; v primerih, ko nista predpisana omenjena dokumenta za vozilo, se podatki ugotavljajo na podlagi podatkov proizvajalca vozila.

Elementi, ki vplivajo na izračun zavarovalne premije pri zavarovanju AO, so:

- vrsta (avtobus, osebni avtomobil itd.) in namembnost (taksi, rent-a-car itd.) vozila,
- tehnične lastnosti vozila (moč motorja, nosilnost, prostornina valjev motorja),
- število potniških mest v vozilu, število zaposlenih oseb v delavnici,
- zavarovalni kraj,
- vozniške izkušnje voznika oziroma zavarovanca,
- oblika zavarovanja,
- višina kritja (minimalne zavarovalne vsote, 2-kratnik ali 3-kratnik minimalnih zavarovalnih vsot),
- obseg kritja (povečana nevarnost),
- število škodnih dogodkov oziroma škodno razmerje (bonus, malus),
- trajanje zavarovanja,
- drugi kriteriji, ki so opisani v premijskem sistemu.

5.1 ZAVAROVALNICA ADRIATIC SLOVENICA

Adriatic Slovenica Zavarovalna družba d.d. je slovenska zavarovalnica, ki je nastala z združitvijo dveh uglednih slovenskih zavarovalnic, Adriatica in Slovenice. Adriatic Zavarovalna družba d.d. je prva slovenska delniška družba, ustanovljena 20. 11. 1990. Nastala je iz koprskega dela zavarovalne skupnosti Triglav. Na slovenski trg je vnesla konkurenco in mnogovrstnost.

Pri zavarovalnici Adriatic Slovenica na izračun zavarovalne premije vplivajo naslednji kriteriji:

- izkušnost voznika – popust na starost voznika se pri zavarovalnici obračunava v samem programu, zato nismo uspeli ugotoviti, kolikšen je. Izvedeli smo, da imajo največji popust oziroma najcenejšo premijo vozniki med 30. in 60. letom, vozniki nad 75 let imajo kot nevarnejši vozniki v prometu višjo premijo, prav tako pa je zelo visoka premija tudi za zavarovance do 25. leta starosti, saj naj bi ti povzročali veliko škod. Izkušnost voznika glede na starost zavarovanca se upošteva pri izračunu AO in AO-plus premije;
- kraj prebivališča – ta kriterij vpliva na izračun AO, AO-plus in kasko premije ter delnih kasko kombinacij. Zavarovalnica analizira škodno dogajanje. Če zavarovanec prihaja iz kraja, kjer je škodni rezultat za zavarovalnico za določeno zavarovalno kritje slab, je tudi premija za to kritje višja. Primer je zavarovanje naleta divjadi in domačih živali v mestu ali pa izven mesta, kjer je večja verjetnost škodnega dogodka. Isto velja tudi za izračun same osnovne AO, če zavarovanec stanuje v kraju, kjer ima zavarovalnica slab škodni rezultat, ima le ta višjo premijo, kot če bi stanoval v kraju, kjer ni veliko prijavljenih škod iz AO;
- premijski razred – število prijavljenih škod v zavarovalnem letu, razmerje med likvidiranimi škodami in plačano premijo, premijski razred se upošteva tako pri AO in AO-plus zavarovanju kot pri AK. Začetni premijski razred je 14., za vsako leto oziroma vsaj pretečenih 11 mesecev brez škod pridobimo en razred oziroma 5 % bonusa. Najboljši premijski razred je tako pri kasko kot pri AO 1.;
- doplačilo mladi voznik – 25-odstotno doplačilo velja za mlade voznike, ki še nimajo treh let voznških izkušenj, obračunamo ga na AO in AO-plus premijo in ne na AK-premijo;
- število prijavljenih škod – za vsako leto brez škodnega dogodka pridobimo 5 % popusta oziroma en premijski razred, v primeru prijavljenih škod pa nazadujemo po lestvici za tri premijske razrede, to velja tako za AO in AO-plus kot za zavarovanje AK;
- novo zavarovanje ali obnova zavarovanja – novim zavarovancem se nudi popust na nove zavarovance, ki se obračuna pri končni premiji do največ 10 %. Prav tako se prizna tudi 10-odstotni popust na brezškodno dogajanje, če

v preteklosti nismo imeli škod ali pa pri prestopu z druge zavarovalnice kot nov zavarovanec prav tako nismo prijavili nobenega škodnega dogodka. Pri obnovi pa se zavarovancem, ki niso povzročili nobenega škodnega dogodka, obračuna 10-odstotni popust na AO in AO-plus ter AK in delne kasko kombinacije. V primeru, da se koristi neka kombinacija, se popust na zavarovalni polici ne upošteva;

- franšiza pri kasku in delnem kasku – zavarovanje kaska se lahko sklene z različno odbitno franšizo ali pa brez odbitne franšize. Prav tako se tudi delni kasko sklene z ali brez odbitne franšize. Seveda je premija nižja v primeru, če se odločimo za zavarovanje z odbitno franšizo;
- moč motorja vozila – zavarovalnica ima vozila razporejena po moči motorja v različne razrede, pri zavarovalnici Adriatic Slovenica je teh razredov 16;
- število sedežev in starost vozila – če ima vozilo 6 ali več sedežev, je premija za izračun za 10 % višja kot za vozila s 5 sedeži. Starost vozila pa vpliva na izračun kasko premije, že pri vozilih, starejših od 4 let, je premija nižja;
- popust na invalidnost – če je stranka 60-odstotni invalid spodnjih okončin ali 80-odstotni invalid na splošno in ima izdano odločbo za oprostitev letne dajatve za svoje vozilo, se mu na AO, AO-plus in AK obračuna 10-odstotni popust na invalidnost;
- gotovinski popust – v primeru enkratnega plačila zavarovancu obračunamo 4 % gotovinskega popusta na celotno premijo;
- paketni popust – obračuna se na celotno premijo, tako na AO, AO-plus, AK in delne kasko kombinacije, in to v primeru, če imamo pri zavarovalnici tudi druga zavarovanja, kot so zavarovanje doma ali pa zdravstveno zavarovanje;
- popust edini voznik – upošteva se 5-odstotni popust pri zavarovanju AO, AO-plus in AK ter ostalih kasko kombinacijah. Če vozila ne vozi zavarovalec, se v primeru škode izvede regres do zavarovalca oz. znižanje zavarovalnine pri ostalih zavarovanjih v sorazmernem deležu neupravičeno priznanega popusta;
- popust mlada družina – popust v višini 5 % se upošteva ob zavarovanju AO in nezgodnem zavarovanju oseb v motornih vozilih. Popust se obračuna tudi na AO-plus kombinacijo, če imamo zavarovano tudi to kritje.

Pri izračunu zavarovalne premije se upošteva poseben popust za voznika, če v zadnjih dveh letih ni bilo prijavljene škode. Prav tako se dodeli dodatni popust glede na število drugih zavarovanj pri tej zavarovalnici. Mladi voznik lahko sklene samostojno polico »Neizkušeni 1«. To zavarovanje velja zanj kot mladega voznika in v tem primeru ni potrebno doplačilo na sami zavarovalni polici. Premija na tej samostojni polici je nižja, če mladi voznik vozi vozila, ki imajo sklenjeno AO le pri zavarovalnici Adriatic Slovenica. Če ta voznik vozi vozila, ki imajo sklenjeno zavarovanje AO pri drugih zavarovalnicah, pa mora skleniti razširjeno zavarovalno

polico in zato je premija višja. Pomembna lastnost tega zavarovanja pa je tudi pridobivanje bonusa.

Če imamo otroke, stare do 12 let, in sklenjeno tudi nezgodno zavarovanje potnikov, se prizna popust na mlado družino in zavarovalni vsoti za nezgodno zavarovanje se nam povišata za 50 %.

Poleg AO lahko sklenemo še zavarovanje voznika (AO+), nezgodno zavarovanje potnikov (ANZ), dodatna kasko kritja (D1 razbitje stekel, D2 razbitje zunanjih svetlobnih ogledal in luči, D4 poškodbe na parkirišču, D6 toča), avtomobilsko asistenco in pa seveda kasko zavarovanje vozila.

Pri kasko zavarovanju lahko zavarujemo:

- B1 – Dogodki v prometu – kritje je namenjeno vsem dogodkom v prometu.
- B2 – Trčenje z identificiranim udeležencem v prometu – URBANI KASKO. Kritje je namenjeno samo in izključno dogodkom v prometu, ki nastanejo z znanim udeležencem v prometu.
- B3 – Velika škoda – TOTALKA AS – krije vse nevarnosti iz kritja B1, vendar pod pogojem, da nastane totalna škoda oziroma da vrednost rešenih delov ne presega 30 % tržne vrednosti vozila neposredno pred zavarovalnim primerom. Kritje se priporoča za vozila do starosti 6 let.
- C-kritja – Požar, Tatvina, Posebni dogodki. Ta kritja lahko zavarujemo samo ob že izbranem B-kritju.

Ne smemo pa pozabiti še na dodatna kasko kritja, kot je izguba ključev (D5) in najem nadomestnega vozila (D8A – osnovno, D8B – razširjeno).

Posebnost pri zavarovalnici Adriatic Slovenica je Avto odškodninska asistenca. Tu gre za zavarovanje pravne zaščite s poudarjeno asistenčno storitvijo, ki zajema uveljavljanje civilnopравnih odškodninskih zahtevkov ter kritje stroškov pravne obrambe v kazenskih in prekrškovnih postopkih. Če škodo z motornim vozilom povzroči zavarovanec druge zavarovalnice, si zagotovimo hitro in kakovostno uveljavljanje odškodninskega zahtevka kar preko svoje zavarovalnice.

Blagovna znamka Adriatica Slovenica d.d. je WIZ. To je namenjeno spletni prodaji avtomobilskega zavarovanja. Postopek sklenitve tega zavarovanja je le preko spleta in ga je možno opraviti v šestih enostavnih korakih. Plačilo premije se opravi s kreditno kartico. Pri izračunu premije se ne upošteva premijski razred oziroma bonifikacija, saj se premija izračuna le na podlagi podatkov o avtu in lastniku. Značilnosti WIZ-zavarovanja so še, da ima enostavne in razumljive pogoje, ni potrebno skrbeti za obnovo zavarovanja, ampak nas na obnovo zavarovanja samodejno obvesti WIZ s sporočilom SMS, dopisom na dom in po elektronski pošti. Pomembno je tudi vedeti, da ker spadamo v kategorijo varnih voznikov, lahko

pridobimo ugodno premijo, obenem pa z izbiro svoje udeležbe vplivamo na WIZ kasko premijo in s tem izberemo možnost, ki nam najbolj ustreza. Ob nastali škodi nam prav tako ni treba obiskati zavarovalnice, saj oceno škode opravi eden izmed 120 pooblaščenih serviserjev. To zavarovanje pa je mogoče skleniti samo za dobo celega leta, ne za krajše obdobje.

Treba je poudariti, da ima na izračun zavarovalne premije pri Zavarovalnici Adriatic Slovenica največji vpliv statistika pogostosti pojavljanja škod.

5.2 ZAVAROVALNICA GENERALI

Zavarovalnica Generali d.d. Ljubljana je del mednarodne skupine Generali Group. Njihovo vodilo je, da svojim zavarovancem nudijo zavarovanja, ki so uveljavljena v svetu, a hkrati prilagojena potrebam slovenskega trga. Z uvajanjem novitet nadaljujejo tradicijo ugodnih in donosnejših razmerij za zavarovance. Poslovno mrežo so razširili v skoraj vsa večja slovenska mesta. Od leta 2006 so največja tuja zavarovalnica v Sloveniji. Njihova osnovna dejavnost so življenjska, premoženjska, pokojninska, nezgodna in avtomobilska zavarovanja.

Pri zavarovalnici Generali na izračun zavarovalne premije vplivajo naslednji kriteriji:

- popust na vozniške izkušnje (izpit kategorije B od 10 do vključno 14 let je višina popusta 5 %; od 15 do vključno 24 let je višina popusta 10 %; od 25 do vključno 29 let je višina popusta 12 %; od 30 do vključno 34 let je višina popusta 15 % in nad 35 let je višina popusta 20 %). Za upoštevanje popusta na vozniške izkušnje mora zavarovalec predložiti veljavno vozniško dovoljenje in v program se zapiše datum opravljenega vozniškega izpita. Popust se upošteva samo na AO in AO-plus premijo;
- brezškodni popust na AO in AO+ (za brezškodno dogajanje v preteklih dveh letih je višina popusta 5 %; za brezškodno dogajanje v preteklih dveh letih s Petrol klub potrdilom je višina popusta 10 %; za brezškodno dogajanje v preteklih dveh letih – samostojni podjetnik – je višina popusta 15 %);
- komercialni popust na AO, AO+ in AK se lahko dodeli vsaki stranki v višini od 1 do 20 %, vendar je treba paziti pri strankah, ki še nimajo bonusa, popust velja samo za osebna vozila, fizične osebe in osebe, ki niso imele škod v preteklem letu;
- odbitna franšiza pri kasku in delnem kasku – pri zavarovanju AK se lahko odločimo za odbitno franšizo ali pa za zavarovanje brez odbitne franšize, pri delnem kasku pa je pri vozilih, starejših od 10 let, obvezna odbitna franšiza, ki pa se obračuna samo na steklene dele vozila, in to le v primeru, če želimo originalne dele;
- paketni popust – če stranka sklene poleg AO še AO+ zavarovanje, ima 10-odstotni paketni popust, pri stranki, ki sklene še kasko zavarovanje, pa se paketni popust prizna na kasko zavarovanje in to do višine 21 %;

- premijski razred – začetni razred je tudi tu 14., po preteku vsaj 11 mesecev nam pripada en razred nižje, to je 13. Tako se v primeru brezškodnega dogajanja pomikamo proti premijskemu razredu 1, tj. najboljši razred. V tem razredu je bonus zamrznjen za primer dveh škod, v primeru treh škod v obdobju enega leta pa nismo nič zaščiteni in se po lestvici premaknemo v premijski razred 10, saj vsaka škoda šteje. Pri vsakem škodnem dogajanju, če gre za našo kridvo, se pomaknemo za tri premijske razrede nazaj in to lahko vse do 20. razreda, kjer je premija za zavarovanje 200-odstotna. Zadnjih pet zaporednih let pred sklepanjem zavarovanja brez prijavljenega zavarovalnega primera in hkrati uvrščenost v premijski razred z bonusom vsaj 50 % za vozilo iste vrste v preteklem letu omogoča uvrstitev v premijski razred 1 v naslednjem zavarovalnem letu (zamrznjeni bonus);
- število sedežev – v primeru, da ima vozilo 6 ali več sedežev, je premija za 10 % višja kot pri vozilu s 5 sedeži;
- doplačilo mladi voznik – 30 % doplačila se obračuna na premiji AO in AO-plus, če vozilo vozi voznik, ki še nima 3 let voznških izkušenj. Če dodatna premija ni bila plačana, velja, da mora voznik z manj kot tremi leti voznških izkušenj, ki povzroči prometno nesrečo, zavarovalnici povrniti 30 % izplačane škode;
- doplačilo za geografsko območje, ki se obračuna na kombinacije parkirišče, steklo, svetlobna telesa in ogledala ter divjad;
- moč motorja vozila (14 razredov) – premija se računa glede na moč motorja. Najnižji razred so vozila do 30 kW, kjer je delež temeljne zavarovalne premije 91,197 %, najvišji pa je razred vozil nad 300 kW, kjer je odstotek temeljne zavarovalne premije kar 344,522 %;
- starost vozila – pri osebnih vozilih, starejših od 11 let, se obračuna doplačilo 3 % od zavarovalne premije ustreznega premijskega razreda za zavarovanje AO in AO-plus. Pri osebnih vozilih, starih dve leti ali manj, šteto od leta proizvodnje, se obračuna popust od zavarovalne premije ustreznega premijskega razreda za zavarovanje AO in AO-plus;
- popust na invalidnost – oseba, ki na podlagi odločbe za invalidnost za svoje vozilo ne plača letne dajatve, je upravičena do 10 % popusta, ki se obračuna na AO, AO-plus in AK premijo;
- halo popust velja za zavarovalne police, sklenjene preko prodajne poti »Klicni center« in »Internet« – zavarovanci, ki sklepajo svoje zavarovalne police preko interneta ali klicnega centra Zavarovalnice Generali, imajo 5 % popusta na celotno zavarovalno premijo;
- popust za člane AMZS – če smo član AMZS, nam pripada 15-odstotni popust na celotno premijo, tako na AO, AO-plus, AK, delne kasko kombinacije. V tem primeru zavarovalnica ne prizna paketnega dom popusta in ne more zavarovati avtomobilске asistencе. Pomoč na cesti nudi članstvo v AMZS;

- doplačilo za zavarovanje vozila taksi (osebno vozilo, ki je registrirano za javni prevoz in ima oznako »TAXI«) je 30 %;
- doplačilo za zavarovanje vozila, ki se oddaja v najem brez šoferja (rent-a-car) ali za testne vožnje je 100 %;
- doplačilo za vozila, ki stalno ali občasno služijo za prevoz lahkovnetljivih ali eksplozivnih snovi in snovi, ki lahko onesnažijo okolico, je 30 %.

Kot vse zavarovalnice ima tudi Generali 20-odstotno doplačilo, če je vozilo v lasti pravne osebe.

Poleg AO lahko sklenemo splošni avtomobilski kasko in delne kasko kombinacije. Pri vseh zavarovalnicah se lahko sklepajo dodatna zavarovanja. Razlike se kažejo pri posameznih zavarovanjih glede kritja. Generali ima novi kombinaciji zavarovanje delnega avtomobilskega kaska »osebna prtljaga v vozilu« in delnega avtomobilskega kaska »športna oprema«. Ti dve kombinaciji krijeta zavarovanje osebne prtljage in športno opremo, ki se prevaža v/na vozilu. Zavarovalna vsota je pri obeh omejena. Zavarovanje se lahko sklene skupaj z zavarovanjem AO in/ali zavarovanjem splošnega oziroma delnega avtomobilskega kaska. Prav tako je tudi nova kombinacija zavarovanje delnega kaska »kraja vozila«. Za to zavarovanje ni treba skleniti avtomobilskega kaska, lahko se sklene samo z zavarovanjem AO. Krije škodo zaradi tatvine, ropa ter protipravnega odvzema vozila, ni pa krita kraja sestavnih delov vozila. Sklenitev tega zavarovanja se izključuje s sklenitvijo obstoječe kombinacije »kraja«, ki še vedno ostaja v ponudbi zavarovanj.

Zavarovalnica Generali ima tudi svoje spletno sklepanje zavarovanj. Imenuje se G24. Aplikacija za sklepanje je na voljo 24 ur na dan, 7 dni v tednu, vse dni v letu in to v le nekaj korakih. Prednosti sklenitve avtomobilskega zavarovanja G24 so v privlačni ceni, sklepanju kadarkoli in kjerkoli ter hitra in enostavna sklenitev v le nekaj korakih. Zavarovanja so oblikovana po meri strank v skladu z domačimi in mednarodnimi trendi. Bistvo je v prihranku denarja in časa. Zavarovanje temelji na štirih cenovno ugodnih paketih:

- paket Start (samo osnovna AO),
- paket Standard (AO, AO-plus, avtomobilska asistenca in nezgodno zavarovanje),
- paket Komfort (AO in dodatno zavarovanje ter zavarovanje delnega kaska v primeru škode na parkirišču, divjad, stekla, svetlobna telesa in ogledala),
- paket Ekskluziv (AO, AO+, nezgodno zavarovanje potnikov, splošni kasko in vsa delna kasko zavarovanja za najpogostejše primere).

Zavarovalnica Generali pa je v sodelovanju z AMZS uvedla tudi novo zavarovanje AMZS Zavarovanje. Sklenejo ga lahko samo člani AMZS. Poleg obveznega zavarovanja je tu izredno ugoden produkt AMZS KASKO PROMET. Predmet zavarovanja je osebno vozilo in njegovi sestavni deli, pri čemer mora biti vozilo na

dan začetka zavarovanja starejše od treh let. Starost vozila se določi na podlagi datuma prve registracije.

Pomembne novosti pri tem produktu so, da se AMZS KASKO PROMET lahko sklene samostojno, ne glede na to, pri kateri zavarovalnici je sklenjeno zavarovanje AO. Produkt velja za primer prometne nesreče, padca ali udarca predmeta, trčenja v oviro in zdrsa s ceste. Ni pa mogoče skleniti tega produkta, če se vozilo financira preko lizinga oziroma vinkulacijskega kredita. Dogovorjena soudeležba zavarovanca pri škodi (franšiza) je 10 % od zneska obračunane škode in največ 1 % novonabavne vrednosti vozila. Letno se lahko koristita iz KASKO PROMETA dva škodna dogodka, z doplačilom 50 % se kritje ponovno vzpostavi.

5.3 ZAVAROVALNICA TILIA

Velike spremembe so se v Sloveniji začele, ko je Zavarovalna skupnost Triglav razpadla na več samostojnih zavarovalnic. Dolenjska območna zavarovalna skupnost se je osamosvojila in preoblikovala v zavarovalniško delniško družbo. 1. januarja 1991 je začela s poslovanjem Zavarovalnica Tilia, d.d., Novo mesto. S približevanjem Evropski uniji je bilo potrebno zavarovalnico dokapitalizirati. Tako leta 1998 postane 98-odstotni lastnik Zavarovalnice Tilia, d.d., Pozavarovalnica Sava, d.d.

Pri Zavarovalnici Tilia d.d. vplivajo na izračun premije naslednji dejavniki:

- premijski razred – premijski razredi so tu od 1. do 20. razreda. Izhodiščni razred je 14., tu je premija 100-odstotna. Po preteku enega leta se pomaknemo v nižji 13. razred, kjer imamo že 5 % nižjo premijo. Ko pa smo že v 12. razredu in je zopet poteklo leto dni, nas zavarovalnica nagradi in napredujemo za dva premijska razreda nižje, če ni prisotno škodno dogajanje. Tako smo hitreje v 1. razredu, ki je pri Zavarovalnici Tilia najboljši razred;
- škodna pogostost zavarovanca – tu se upošteva več zaporednih let brez prijavljene škode, popust se obračuna tako na AO, AO-plus in AK ter ostale delne kasko kombinacije. Obračunavamo pa ga posebej za AO in AO-plus zavarovanje in posebej za AK in delne kasko kombinacije. Ta popust znaša pri dveh letih 2 % in pri treh ali več letih 3 %;
- en uporabnik osebnega vozila – popust se obračuna na AO, AO-plus in AK premijo. Če vozila ne vozi zavarovalec in pride do škodnega dogodka, zavarovalnica izvede regres do zavarovalca oziroma znižanje zavarovalnine pri ostalih zavarovanjih v sorazmernem deležu neupravičeno priznanega popusta. Popust pri enem uporabniku znaša 3 %;
- dva uporabnika osebnega vozila, pri čemer je mlajši star vsaj 28 let (AO, AO-plus in AK). Tu je popust 2 %;

- voznik z dokazilom o opravljenem tečaju varne vožnje – v primeru, da smo opravili tečaj varne vožnje, nas zavarovalnica tudi nagradi z dodatnim popustom v višini 5–10 % tako na osnovno kot tudi kasko premijo;
- več pri Zavarovalnici Tilia, d.d. zavarovanih osebnih vozil skupnega gospodinjstva – pri zavarovalnici imamo zavarovanih večje število vozil in nam pripada popust v višini 5 %, ki se obračuna na AO, AO-plus in AK;
- starost vozila – popust se obračuna na AK od 6 % naprej, vozilo pa mora biti starejše od štirih let;
- moč motorja – tu imamo samo osem premijskih razredov. Najnižji razred so osebna vozila do 30 kW, najvišji razred pa so vozila nad 130 kW.
- število sedežev – če ima vozilo 6 ali več sedežev, je premija za AO in AO-plus višja za 10 %;
- odbitna franšiza pri kasku in delnem kasku;
- starost lastnika osebnega vozila, ki je v lasti fizične osebe – popust se obračuna na AO, AO-plus in AK od 2 % naprej pri starosti od 28 do 35 let, 5 % pri starosti od 36 do 45 let, 7 % pri starosti od 46 do 60 let in pri starosti nad 60 let je ta popust 6-odstotni;
- število let voznških izkušenj osebe z najmanj leti voznških izkušenj, ki uporablja vozilo – popust se obračuna na celotno zavarovalno premijo tako na AO, AO-plus, AK in ostala dodatna zavarovanja. Če imamo od 10 do 14 let voznških izkušenj, je to 3 % popusta, od 15 do 24 let 6 % in nad 25 let voznških izkušenj 8 % popusta;
- popust na mlade družine – če imamo vsaj enega otroka, starega do 9 let, nam pripada popust za mlado družino. Ta znaša 15 % in se obračuna pri AO in AO-plus premiji;
- popust na znamko vozila – če imamo znamko vozila Opel, Škoda, Hyundai, Kia, Saab ali Volvo, nam pripada 3 % popusta na vso celotno zavarovalno premijo. Za vozila znamke BMW pa ni popusta, tu je 5-odstotno doplačilo;
- popust na število prevoženih kilometrov – z vozilom prevozimo manj kot 10.000 km letno. Za nagrado nas zavarovalnica nagradi s 5-odstotnim popustom, ki se obračuna pri AO in AO-plus premiji ter pri zavarovanju AK;
- popust na članstvo v prostovoljnih gasilskih društvih – če smo člani prostovoljnega gasilskega društva, nam je priznan popust v višini 10 % na AO in AO-plus premijo;
- prostovoljni gasilec in mlada družina – če smo član prostovoljnega gasilskega društva in imamo še vsaj enega otroka do 9. leta starosti, nam zavarovalnica prizna 18 % popusta na AO in AO-plus premijo;
- popust na invalidnost se upošteva v višini 10 %, če imamo oprostitev priznано pri plačilu letne dajatve za zavarovano vozilo. Popust velja na AO, AO-plus in AK;
- popust na prebivališče v stanovanjski hiši se obračuna pri AK v višini 2 % in popust za popravilo vozila v servisni delavnici prav tako na AK v višini 5 %;

- paketni popusti – ti popusti pripadajo na zavarovanje različnih paketov. Najmanjši popust znaša 4 %, do njega smo upravičeni, če imamo poleg AO zavarovano še AO-plus zavarovanje. Najvišji popust znaša 11 %, seveda pa moramo imeti v tem primeru zavarovano poleg AO, AO-plus še avtomobilsko kasko in ostale delne kombinacije;
- gotovinski popust znaša 4 % , odštejemo pa ga na koncu, preden prištejemo 6,5-odstotni zavarovalniški davek;
- doplačilo za zavarovanje taksi vozil je 30 %, za pravne osebe pa 20 %;
- za vozila, ki se dajejo v najem (rent-a-car), je doplačilo 150 %;
- 50 % je doplačilo za vozila, ki se uporabljajo za testne vožnje, in vozila, ki se uporabljajo kot nadomestna vozila za čas popravila;

Poleg AO lahko tudi pri Zavarovalnici Tilia sklenemo dodatna zavarovanja. Sklenemo lahko zavarovanje voznika (AO+), nezgodno zavarovanje potnikov, različne asistencije, pravno pomoč, delne kasko kombinacije in kasko zavarovanje. Pri kasko zavarovanju lahko sklenemo popolni kasko in osnovni kasko. V okviru ekonomskega kaska sta na voljo še »franšizni kasko« in »kasko totalka«.

Franšizni kasko je namenjen lastnikom avtomobilov, katerim se zdi kasko za nekaj let staro vozilo predrago. Zavedajo pa se, da ga še vedno potrebujejo za primer večjih škod. Osnovna kritja so enaka kot pri popolnem kasku, le lastnik vozila izbira med različnimi višinami franšiz.

Kasko totalka pa je namenjen za starejša vozila (od pet do petnajst let), kjer lastniki menijo, da je njihov avto prestar za popolno kasko zavarovanje, kljub temu pa si življenja brez vozila ne znajo predstavljati. Krije popolno uničenje vozila, kar pomeni dejansko popolno uničenje ali poškodovanje vozila v tolikšni meri, da po sistemu Eurotax stroški popravila presegajo 60 % prodajne vrednosti vozila.

Zavarovalnica Tilia ima tudi neko posebno dodatno kritje, to je Pnevmatika+. To krije stroške obeh pnevmatik na eni osi, če je zaradi zavarovalnega primera poškodovana ali uničena le ena.

Pri Zavarovalnici Tilia naj izpostavimo veliko prednost hitrejšega pridobivanja bonusa. Za vsako zavarovalno leto brez škode se omogoča razvrstitev za dva premijska razreda višje v naslednjem zavarovalnem letu. Zavarovanec pa mora biti razvrščen v 12. ali nižji premijski razred.

Prvo avtomobilsko zavarovanje v Sloveniji po sistemu prevoženih kilometrov je avtomobilsko zavarovanje MojAvto^{km}, za katero je značilno, da plačamo samo toliko, kolikor se s svojim vozilom dejansko vozimo. Namenjeno je voznikom, ki prevozijo malo kilometrov. Zavarovanje se lahko sklene le za osebna vozila, ki so razvrščena v 14. ali nižji premijski razred, moč motorja pa ne presega 129 kW. Zavarovanec ob

sklenitvi plača minimalno in depozitno premijo, povišano za morebitna doplačila, v sklopu katerih je zajetih tudi prvih 1.000 kilometrov. Za vsak nadaljnji prevoženi kilometer nad 1.000 km pa zavarovanec plača dodatno premijo na kilometer v odvisnosti od dejansko prevoženih kilometrov. Vsaka dva meseca se obračunava premija za dodatno prevožene kilometre. Minimalna in depozitna premija ter dodatna premija po prevoženem kilometru pa so odvisne od premijskega razreda, starosti zavarovanca in moči motorja.

Pri avtomobilskem zavarovanju MojAvto^{km} lahko poleg obveznega zavarovanja (zakonsko določene zavarovalne vsote) in zavarovanja voznika za škodo zaradi telesnih poškodb sklenemo še avtomobilski kasko, zavarovanje asistence, zavarovanje pravne zaščite in nezgodno zavarovanje. Vozniki, mlajši od 25 let, imajo doplačilo.

5.4 ZAVAROVALNICA TRIGLAV

Zavarovalnica Triglav, d.d. že 110 let uspešno skrbi za nove generacije zavarovancev in njihovo premoženje. Je vodilna slovenska klasična zavarovalnica, ki skupaj s hčerinskimi družbami izvaja premoženjska, življenjska, prostovoljna dodatna pokojninska in zdravstvena zavarovanja. Ima mrežo hčerinskih družb in poslovalnic na 8 trgih. Sedež je v Ljubljani, kjer se izvajajo vodstvene, razvojne in usklajevalne funkcije družbe. V Sloveniji ima zgrajeno poslovno mrežo 12 območnih enot, 58 predstavništev s številnimi zastopništvami ter več kot 680 zavarovalnih zastopnikov. Sodeluje s številnimi podjetji in organizacijami ter zavarovalnimi posredniki.

Pri Zavarovalnici Triglav d.d. na izračun zavarovalne premije vplivajo naslednji dejavniki:

- starost voznika – vozniki od 25. do vključno 27. leta starosti imajo 5 % popusta, od 28. do vključno 32. leta starosti imajo 8 % popusta, največji popust imajo vozniki, stari od 52 do vključno 68 let, ta popust znaša 15 %, potem pa sledijo vozniki, starejši od 68 let, ki pa so po mnenju zavarovalnice spet nekoliko manj zanesljivi vozniki in imajo le 10-odstotni popust. Popust se izvaja pri obračunu AO in AO-plus premije;
- mladi voznik – kandidat, ki še nima treh let voznških izkušenj, doplača 30 % zavarovalne premije na AO, AO-plus in AK, doplačilo pa ne velja za delne kasko kombinacije. Vozniške izkušnje se začnejo šteti z dnem prve pridobitve voznškega izpita ustrezne kategorije;
- mladi voznik – opravljena delavnica »Triglav – mladi«. Mladi vozniki se lahko preko spletne strani Zavarovalnice Triglav prijavijo na obvezen tečaj varne vožnje, ki poteka na Vranskem, obenem opravijo še delavnico »Triglav – mladi«, in s tem znižajo doplačilo. Če ima vozilo moč motorja do vključno 90

- kW, doplačilo znaša 5 %, pa če je moč motorja 90–130 kW, je doplačilo 10 % premije na AO, AO-plus in AK;
- dodatno vozilo skupnega gospodinjstva – zavarovalnica omogoča hitrejše pridobivanje bonusa v primeru dodatnega vozila v skupnem gospodinjstvu. To pomeni, da v primeru, če kupimo dodatno vozilo in imamo pri obstoječem vozilu premijski razred 4 ali 5 ter vsaj dve leti nismo imeli nobenega škodnega dogodka, nam pri dodatnem vozilu pripada premijski razred 11, če pa bo to vozilo last mladega voznika, ki še nima tri leta voznških izkušenj, se uvrsti v premijski razred 12, kar pomeni 10-odstotni bonus;
 - moj bonus – ta bonus pripada na celotno zavarovalno premijo, obračuna se na koncu in to v primeru, če smo imeli celo leto zavarovano vozilo in nismo imeli nobene škode iz katerekoli kombinacije razen zavarovanja avtomobilske asistencije. Koriščenje te ne vpliva na izgubo mojega bonusa;
 - komplet – pri zavarovalnici lahko sklenemo tako imenovani komplet, v katerem se upoštevajo sklenjene premoženjske, zdravstvene in naložbene zavarovalne police. V komplet so vključeni vsi družinski in ostali člani, ki skupaj prebivajo na določenem naslovu. Za sklenitev kompleta sta dovolj samo dve premoženjski polici. Maksimum kompleta je 25 %, v primeru sklenitve novega zavarovanja pri Zavarovalnici Triglav se podvoji, tako je popust lahko 50-odstotni. Obračunamo ga na celotno zavarovalno premijo;
 - stalnostni popust – zavarovalnica nagrajuje tudi stalne stranke. Če imamo zavarovano svoje vozilo celo leto in to zavarovanje obnovimo pri isti zavarovalnici, nam pripada za vsako leto 1 % stalnostnega popusta. Končni popust znaša 5 %. Tudi tega obračunamo na celotno premijo;
 - premijski razred – izhodiščni je 14. premijski razred. Vsako leto brez prijavljene škode za vozilo iste vrste omogoča razvrstitev za en premijski razred nižje v naslednjem zavarovalnem letu (bonus). Zavarovalnica Triglav ima premijske razrede od 4, kjer je delež izhodiščne zavarovalne premije 50 %, pa vse do 20, kjer je ta delež 200 %. Vsaka prijavljena škoda v preteklem zavarovalnem letu oziroma obdobju z vozilom iste vrste ima za posledico razvrstitev za tri premijske razrede višje v naslednjem zavarovalnem obdobju (malus);
 - odbitna franšiza pri kasku – pri zavarovanju avtomobilskega kaska se lahko odločimo za odbitno franšizo, ki je lahko 1, 2, 4, 8 ali 16 % od zavarovalne vrednosti zavarovane stvari na dan ugotavljanja višine škode. Lahko pa se odločimo za 5-, 10-, 15-, 20- ali 25-odstotno soudeležbo zavarovanca pri škodi od izračunane dajatve zavarovalnice na dan njenega obračuna, vendar ne manj kot 50 EUR. Zavarovanje brez odbitne franšize je možno le pri zavarovanju »kaska comfort«. Dogovorjeno soudeležbo zavarovanca pri škodi je treba navesti v polici;
 - moč motorja – poznamo 15 premijskih razredov za izračun zavarovalne premije, najnižji je razred za vozila do 40 kW, kjer je izhodiščna zavarovalna

- premija 100 % temeljne zavarovalne premije, zadnji razred pa je nad 300 kW, kjer je izhodiščna zavarovalna premija v odstotkih 341,11 %;
- število sedežev – premija je pri vozilih z več kot 5 sedeži za 10 % višja, obračuna se na AO in AO-plus premijo;
 - mlada družina – popust na mlado družino se upošteva pri AO in AO-plus zavarovanju. Mlado družino sestavljajo zavarovanec, njegov otrok oziroma otroci ali posvojenci, pri čemer vsaj en otrok v času sklepanja ali obnove zavarovalne pogodbe še ni dopolnil 7 let;
 - paketni popust – ta popust je različen glede na kombinacije, ki jih zavarujemo. Popust v višini 5 % pripada že, če poleg AO zavarujemo še AO plus zavarovanje, 10 % nam pripada, če zavarujemo AO, AO-plus, AK, B (naravne in elementarne nesreče) in K (krajo). Če poleg naštetih kombinacij za 10-odstotni popust dodamo še ostale delne kasko kombinacije, imamo lahko že 17-odstotni veliki plus ali comfort plus popust. Seveda pa ima zavarovalnica te komplete že oblikovane in jih je pametno upoštevati in ne spreminjati. Sama končna premija je v primeru majhnih izločanj zavarovalnih produktov velikokrat višja, kot pa če upoštevamo pripravljene komplet zavarovalnice;
 - popust na prevožene kilometre se upošteva na AK pri zavarovancih, ki v preteklem letu s svojim vozilom niso prevozili več kot 10.000 km;
 - doplačilo za zavarovanje osebnih vozil, ki se stalno ali občasno oddajo v najem brez voznika (rent-a-car), je 100 %;
 - doplačilo za zavarovanje osebnih vozil, ki se stalno ali občasno uporabljajo za testne vožnje, je 50 %;
 - doplačilo za vozila taksi, ki stalno ali občasno opravljajo to dejavnost, je 30 %;
 - doplačilo za pravne osebe in za zavarovanje osebnih vozil, ki stalno ali občasno prevažajo nevarne snovi znaša 20 %.

Tudi pri Zavarovalnici Triglav poznamo poleg obveznega zavarovanja AO še zavarovanje voznika, nezgodno zavarovanje potnikov, pravno zaščito, avtomobilsko asistenco ter kasko in delne kasko kombinacije.

Splošni kasko krije škodo, nastalo zaradi uničenja ali poškodovanja zavarovanih stvari, ki je posledica presenetljivih in od zavarovančeve volje neodvisnih dogodkov. Ti dogodki nastanejo v prometu in mirovanju zaradi dejanja tretjih oseb in zaradi posebnih dogodkov. Delni kasko pa lahko sklenemo poleg splošnega kaska ali pa samostojno. Pri delnem kasku Zavarovalnica Triglav še ni uvedla odbitnih franšiz, kar je velika prednost za zavarovance, saj nimajo lastne udeležbe pri zavarovanju delnih kombinacij. Kraja kot delna kombinacija je lahko zavarovana samo s splošnim kaskom, v splošnem kasku pa niso zavarovane naravne in elementarne nesreče, zato je to tako imenovano kombinacijo B potrebno dodatno zavarovati za to vrsto kritja.

Zavarovalnica Triglav ima izredno dobro paketno zavarovanje »comfort« in »comfort plus«. V obeh primerih pri kasku ni odbitne franšize in avtomobilska asistenca je res obsežna. Krije namreč stroške pomoči doma in na cesti, pomoč pri težavah s ključi, odpravo posledic točenja napačnega goriva, reševanje vozila, vleko in prevoz vozila, dostavo goriva, nadomestnih delov v tujino, carinjenje in prevoz na odpad ali odstop poškodovanega vozila tuji državi ter skrb za zavarovance. Pri vleki in reševanju so kriti vsi stroški, česar druge zavarovalnice ne priznajo.

Zadnji nov produkt pri Zavarovalnici Triglav je »kasko karambol«. Pogoj za sklenitev tega produkta je, da imamo tudi AO zavarovano pri Triglavu. Predmet zavarovanja so osebni avtomobili. Vozilo mora biti staro 6 let in več, novonabavna vrednost vozila ne sme presegati 40.000 EUR in omejitve so pri lizing pogodbah. Prav tako naknadno vgrajena oprema vozila ni predmet zavarovanja. Poznamo dva sklopa zavarovalnega kritja:

- kasko karambol osnovni – tu gre za zavarovanje nevarnosti trčenje vozila z drugim udeležencem v prometu (vozilo, kolesar, pešec),
- kasko karambol plus – tu gre za trčenje vozila z drugim udeležencem v prometu in za zavarovanje toče, viharja, direktnega udara strele, potresa, poplave, hudourniške ali visoke vode ter tatvine vozila v celoti. Soudeležba pri škodi – odbitna franšiza se odraža v absolutnem znesku. Za posamezen zavarovalni primer je višina odbitne franšize 100 EUR, za popravilo škode na pogodbenih mestih zavarovalnice ali servisih, ki jih določi zavarovalnica, je franšiza 50 EUR in za škodo, ki jo povzroči voznik z manj kot 3 leta voznških izkušenj ali voznik, ki v skladu z zakonodajo lahko vozi s spremljevalcem, je odbitna franšiza 150 EUR. Določi pa se zavarovalna vsota, to je jamstvo in zgornja meja obveznosti zavarovalnice.

5.5 ZAVAROVALNICA MARIBOR

Leta 1990 je bilo izdano dovoljenje za ustanovitev delniške zavarovalne družbe »Zavarovalnica Maribor«. Ob ustanovitvi so bili največji delničarji LB Kreditna banka Maribor, Metalna servis Maribor in železarna Ravne. Rojstni dan Zavarovalnice Maribor, d.d. je 27. november 1990, ko je Odbor ustanoviteljev sklical ustanovno skupščino Zavarovalnice Maribor. Zavarovalnica se ukvarja s prodajo premoženjskih in življenjskih zavarovanj, ne pa tudi z zdravstvenimi zavarovanji.

Pri Zavarovalnici Maribor vplivajo na izračun zavarovalne premije naslednji dejavniki:

- premijski razred – premijski razredi si sledijo od izhodiščnega 14. razreda, kjer je premija 100 %, pa do najboljšega 3. razreda, kjer je pri premiji upoštevan 55-odstotni popust. V primeru škodnega dogajanja pa se lahko premikamo tudi v malus, tam je premija za plačilo več kot 100 %, pri 20. razredu znaša celo 200 %;

- mladi voznik – doplačilo za mladega voznika znaša 20 % in velja za tiste zavarovance, ki še nimajo treh let voznških izkušenj. Obračuna se na AO in AO-plus zavarovanje;
- franšiza pri kasku in delnem kasku – pri kasku in delnem kasku se lahko odločimo za zavarovanje vozila s franšizo ali brez franšize. Če zavarovalna polica ne traja celo leto, zavarovanje delnih kasko kombinacij brez franšize Zavarovalnica Maribor ne omogoča. Prav tako moramo v primeru zavarovanja brez franšize pri delnih kombinacijah imeti pri letni zavarovalni polici poleg AO in AO-plus zavarovanja vsaj še dve delni kasko kritji, da ju lahko zavarujemo brez odbitne franšize;
- moč motorja – tu poznamo 10 razredov. Najnižji razred so vozila do 30 kW, kjer je delež izhodiščne zavarovalne premije 91,3 %, izhodiščna premija je namreč 100 % pri vozilih, ki imajo od 30 do 40 kW, zadnji razred pa je nad 220 kW;
- število sedežev – pri vozilih s 6 ali več sedeži je zavarovalna premija AO in AO-plus za 10 % večja;
- komercialni popusti – ti popusti sicer obstajajo pri vseh zavarovalnicah, vendar so pri tej zavarovalnici najvišji, saj zavarovalnica ne nudi popustov na starost, izkušnost, mlado družino itd., zato morajo zaradi konkurenčnosti na trgu upoštevati višje komercialne popuste;
- popusti na paketna zavarovanja – v primeru sklenitve poleg AO še AK zavarovanja se obračuna paketni popust;
- gotovinski popust znaša 4 % na celotno premijo pred obračunom davka;
- doplačilo za zavarovanje vozil, ki se dajejo v najem (rent-a-car), znaša 100 % od zavarovalne premije ustrezne premijske skupine;
- doplačilo za vozila taksi znaša 30 % od zavarovalne premije ustrezne premijske skupine za posamezno vozilo, za vozila med testiranjem znaša doplačilo 50 %;
- doplačilo 30 % ali 50 % k letni zavarovalni premiji pa velja za zavarovanje vozil, ki stalno ali občasno prevažajo nevarne snovi;
- doplačilo 20 % velja za vozila, ki so v lasti pravne osebe. Če je vozilo kupljeno na lizing, lastnik je lizinška hiša, uporabnik pa je fizična oseba, se doplačilo ne zaračuna.

Pri omenjeni zavarovalnici ni veliko dejavnikov, ki bi vplivali na izračun zavarovalne premije, zato jo uravnavajo s komercialnimi popusti.

Prednost zavarovanja AO pri Zavarovalnici Maribor je storitev »denar na roko«. To storitev nudijo osebam, ki so poškodovane v prometni nesreči. Odškodnino na podlagi ustrezne dokumentacije takoj po zaključku zdravljenja nakažejo na njihov osebni račun. Pri izplačilu jamčijo za korekten odnos in znesek, enakovreden tistemu, ki bi ga upravičenec uveljavil prek svojega pooblaščenca.

Pomembna storitev pri sklenitvi zavarovanja AO je tudi »pravna zaščita voznškega dovoljenja«. Pri tej storitvi je krito zastopanje v postopkih odvzema voznškega dovoljenja in prepovedi vožnje, ki so posledica prometnega prekrška ali nesreče.

Poleg AO pa zavarovalnica nudi še kasko zavarovanje vozila, kjer lahko izbiramo med štirimi oblikami zavarovanj. Prva oblika je »premium kasko«, ki pomeni nadstandardno zavarovanje vozila, potem je »kasko«, ki omogoča oblikovanje paketa po lastni želji, zavarovanec pa je ob škodnem dogodku soudeležen pri škodi z odbitno franšizo. Tretja oblika je »osnovni kasko«, to je klasična oblika polnega kasko zavarovanja in pa »kasko 5 plus«, ki ga nudijo za vozila, stara med 5 in 12 let. Z AO je priporočljivo skleniti še zavarovanje voznika in ostalih delnih kombinacij, ki smo jih omenili že pri ostalih zavarovalnicah. Zavarovanje avtomobilske asistence je tudi kombinacija, ki je pri Zavarovalnici Maribor zelo pomembna, saj si z minimalno dodatno premijo priskrbimo, da bo naša pot prijetnejša in se lahko zanesemo na pomoč v nesreči. Pomoč je dosegljiva v Sloveniji in v vseh državah, kjer velja zelena karta. Do nje so upravičeni voznik in potniki, ki potujejo v zavarovanem vozilu.

Blagovna znamka Zavarovalnice Maribor je »Hi3«. Omogoča sklenitev zavarovanja AO preko spleta. Sklenitev se opravi v treh preprostih korakih in premija se poravna s kreditno kartico. Podatke o vozilu se vnese v spletni obrazec, dodamo še možnosti dodatnega zavarovanja in ceno lahko nižamo s podatki o kraju prebivališča, svojo starostjo ter številom letno prevoženih kilometrov. Z različnimi varnostnimi ukrepi so poskrbeli, da je sklenitev zavarovanja varna, kar pomeni, da je zloraba podatkov, ki jih posredujemo, onemogočena. Naši osebni podatki so tako skrbno varovani in ne bodo nikoli posredovani tretjim osebam. Premija se lahko poravna v enkratnem znesku ali pa v več obrokih. Znesek premije je mogoče poravnati s plačilnimi karticami Maestro, Mastercard in Visa.

Poleg AO se lahko sklene še zavarovanje Hi3 Voznik, to je zavarovanje AO+, nezgodno zavarovanje voznika in potnikov ter zavarovanje asistence. Pri zavarovanju Hi3 ni pomembno, v katerem premijskem razredu se nahajamo. Zavarovalna premija se izračuna na podlagi inovativnega postopka izračuna, ki je vezan izključno na moč motorja našega vozila (kW). Bonus, ki smo ga pridobili do sedaj, pa se v času, ko imamo sklenjeno zavarovanje preko Hi3.si, zamrzne. Kaska preko servisa Hi3 ni možno skleniti, lahko pa se naroči obisk zastopnika. Tudi doplačilo za mladega voznika ni potrebno, saj mladi voznik ne vpliva na višino premije. Ob poteku zavarovanja pa bomo na elektronski naslov dobili obvestilo, v katerem bo izpostavljena spletna povezava do sklepalnega mesta Hi3, kjer bomo lahko po enakem postopku kot prvič sklenili novo zavarovanje Hi3.si.

5.6 ZAVAROVALNICA ERGO

Ergo zavarovalnica, podružnica v Sloveniji, predstavlja skupaj z Ergo Življenjsko zavarovalnico d.d. zavarovalno skupino Ergo v Sloveniji. Je del skupine Munich RE, ki velja za eno največjih pozavarovalnic na svetu.

Na slovenski trg je vstopila leta 2005. 1. maja 2012 se je preimenovala zaradi preimenovanja matične družbe in se sedaj imenuje Ergo Versicherung Aktiengesellschaft, Dunaj, Ergo zavarovalnica, podružnica v Sloveniji. Ponuja življenjske in premoženjske produkte ter je aktivna na področju bančnega zavarovalništva. Z lokalno banko Sberbank d.d. je povezana v močno partnerstvo.

Na izračun premije vplivajo:

- varni vozniki brez prijavljene škode v zadnjih treh letih – voznikom, ki v zadnjih treh letih niso prijavili nobene škode, se prizna popust v višini 5 %;
- najboljši vozniki so po treh letih brez škode dodatno nagrajeni (10 % super bonus);
- 5-odstotni popust na ostale police v gospodinjstvu – popust se prizna za vsako zavarovanje, sklenjeno pri Ergo;
- takojšnje plačilo – v primeru takojšnjega popusta nam na celotno premijo pripada 7-odstotni popust;
- opravljen tečaj varne vožnje glede na starost uporabnika (do 12 % popusta),
- 12-odstotni popust na izključitev zavarovalnega kritja v obdobju mesecev december, januar, februar in marec;
- do 7 % na trajanje zavarovanja;
- 20-odstotni popust na dodatna kasko kritja v Premium paketu;
- 10-odstotni popust na dodatna kasko kritja v Standard paketu.

Poleg AO so nam pri Ergo zavarovalnici na voljo trije avtomobilski paketi, to so osnovni, standardni in premium.

Delni kasko lahko sklenemo z zavarovanjem AO ali z zavarovanjem osnovnega kaska. Kot samostojna kritja lahko zavarujemo poleg AO parkirišče, dotik živali, steklo in svetlobna telesa, krajo pa lahko zavarujemo samo z osnovnim kaskom.

Ergo zavarovalnica ponuja še več dodatnih kritij, ki jih lahko vključimo v zavarovanje glede na svoje individualne potrebe. Gre za kritje stroškov odpiranja vrat, izdelave novega ključa, izgube osebnih dokumentov ter nadomestitev registrske tablice kot posledica kraje iz vozila oziroma uničenja v prometni nesreči. Prav tako poleg AO lahko zavarujemo hišne ljubljence in zavarovanje na novo vrednost vozila.

Pomembno je omeniti mednarodno korespondenco, ko zavarovalnica v našem imenu brezplačno izvaja korespondenco z osebami in institucijami v tujini, vezano na zavarovalni primer oziroma prometno nesrečo.

5.7 ZAVAROVALNICA GRAWE

Zavarovalnica obstaja na našem trgu od leta 1991 (do 16. 6. 2001 Zavarovalnica Prima). Ustanovljena je bila na osnovi zasebne iniciative in s tujim vlaganjem. Postala je pomemben ponudnik klasičnih življenjskih in rentnih zavarovanj. Zelo uspešno je razvila sodelovanje z neodvisnimi podjetniki in družbami za zavarovalno zastopanje in posredovanje.

Na višino zavarovalne premije pri avtomobilskem zavarovanju vplivajo:

- moč motorja vozila;
- premijski razred, v katerem se vozilo nahaja – izhodiščni premijski razred je 14., kjer je premija 100-odstotna, vsako leto se pomaknemo za en razred nižje, vse do razreda 0, kjer plačamo samo še 40 % celotne premije, najslabši je 20. razred, kjer je premija 200-odstotna;
- vozniške izkušnje (doplačilo »mladi voznik«).

Tudi pri Zavarovalnici Grawe lahko poleg AO sklenemo zavarovanje voznika, potnikov, asistenco in kasko.

»Grawekasko« je program, ki zavaruje škodo ob prometni nesreči in škodo zaradi vremenskih razmer ali objestnih dejanj. Velja na področju Evrope v geografskem smislu. Lahko se odločimo za zavarovanje brez franšize ali pa za odbitno franšizo. Kasko pa lahko dopolnimo s sklenitvijo dodatnih kombinacij zavarovanj kot pri ostalih zavarovalnicah. Tudi tu kraje vozila ni mogoče zavarovati brez polnega kaska.

Premijski razredi so tu v razponu od 14. premijskega razreda, ki velja za novo zavarovanje, pa vse do najboljšega razreda 0, kjer se plača samo 40 % izhodiščne premije. Pri 6. ali nižjem premijskem razredu se lahko s plačilom dodatne premije odkupi posledice prve škode.

5.8 PRIMER IZRAČUNA AO IN AO-PLUS

Pogledali si bomo primerjavo med petimi zavarovalnicami, za katere sklepamo avtomobilsko zavarovanje v organizaciji X. V programih zavarovalnic smo naredili informativni izračun za zavarovanje AO in AO-plus.

Informativni izračun smo naredili za vozilo Ford C Max. Vozilo je letnik 2011 in ima 77 kW. Vozilo je zavarovano brez bonusa, kar pomeni, da bo voznik plačal 100-

odstotno premijo. Zavarovanka je stara 44 let in ima dva otroke. Najmlajši je star 6, drugi pa je lani dopolnil 18 let. Opravil je voziški izpit in bo tudi voznik tega zavarovanega vozila.

ZAVAROVALNICA	AO in AO-PLUS	UPOŠTEVANI POPUSTI IN DOPLAČILA
<i>TRIGLAV</i>	479,13 EUR	+ 30 % mladi voznik - 10 % starost zavarovanca - 10 % mlada družina - 5 % mali avtomobilski paket - 5 % gotovinski popust
<i>TILIA</i>	491,99 EUR	+ 20 % mladi voznik - 5 % starost zavarovanca - 15 % mlada družina - 4 % paketni popust - 4 % gotovinski popust
<i>ADRIATIC SLOVENICA</i>	512,54 EUR	+ 25 % mladi voznik - X % starost zavarovanca - 5 % gotovinski popust
<i>MARIBOR</i>	609,54 EUR	+ 20 % mladi voznik - 4 % gotovinski popust
<i>GENERALI</i>	569,74 EUR	+ 30 % mladi voznik - 10 % voziške izkušnje - 4 % gotovinski popust

Tabela 1: Izračun AO in AO-plus po zavarovalnicah
(Vir: Programi zavarovalnic v organizaciji X)

Pri izračunu nismo upoštevali nobenih akcijskih popustov za nove zavarovance in paketnih popustov, ki jih nudijo zavarovalnice v primeru, če imamo pri njih tudi druga zavarovanja, npr. premoženjsko zavarovanje stanovanja ali hiše, življenjsko zavarovanje, zdravstveno ali pa naložbeno zavarovanje. Prav tako nismo upoštevali komercialnih popustov, ki jih zavarovalnice v zadnjem času ponujajo zaradi konkurence na trgu, boja za obstoj starih zavarovancev in pridobivanje novih. Posledica konkurenčnosti na trgu pa je seveda izsiljevanje za razne popuste in s tem cenejše zavarovanje.

V našem izračunu se je najbolje odrezala Zavarovalnica Triglav, ki ima najvišje doplačilo za mladega voznika, vendar jo rešuje popust na starost zavarovanca, na mlado družino in nizka cena AO-plus zavarovanja v kompletu z obveznim zavarovanjem.

Drugo najcenejšo ponudbo ima Zavarovalnica Tilia, kjer je visok popust na mlado družino in eno najnižjih doplačil za mladega voznika. Popust na starost zavarovanca je nekoliko nižji, ni pa obračunan popust na vozniške izkušnje, ki se pri njih v kombinaciji z mladim voznikom izključuje.

Sledi Zavarovalnica Adriatic Slovenica. Pri tej zavarovalnici nam program računa popust na zavarovanca skrito, zato ne moremo pojasniti višine popusta. Znano je le to, da so zavarovanci med 30. in 65. letom starosti za zavarovalnico najbolj varni vozniki, zato je premija zanje najnižja. V ozadju izračuna je še škodno dogajanje, ki ga v našem izračunu ni, saj gre za novo zavarovanje in novo stranko zavarovalnice. Popusta na mlado družino nismo obračunali, ker bi morali imeti zavarovano tudi nezgodno zavarovanje potnikov v vozilu. V našem primeru to kritje ni zavarovano, zato zavarovalnica ne prizna popusta na mlado družino.

Sledi Zavarovalnica Generali, pri kateri je doplačilo za mladega voznika enako kot pri Zavarovalnici Triglav. Nimajo popusta na mlado družino in razdelitev vozil po moči motorja je nekoliko drugačna kot pri drugih zavarovalnicah.

Najvišjo zavarovalno premijo bi zavarovanka plačala pri Zavarovalnici Maribor. Razlogi za najslabši izračun so v tem, da pri tej zavarovalnici nimajo nobenih popustov na starost zavarovanca, vozniške izkušnje in mlado družino. Ker pa smo se pri naših izračunih odločili, da ne upoštevamo nobenih komercialnih popustov, je bil tu izračun najslabši.

5.9 PRIMERJAVA IN IZRAČUN

Pripravili smo primerjavo med zavarovalno premijo petih zavarovalnic. V nadaljevanju prikazujemo tudi primerjavo premij za sedem različnih osebnih vozil, katerih lastniki oziroma vozniki so bili različnih starosti, vsi pa so bili z območja Kranja.

5.9.1 Zavarovalnica Triglav

1. Izhodišče je osnovna temeljna premija.
2. Najprej se upošteva bonus/malus (od 4. do 20. premijskega razreda). Določi se zavarovalna premija, upoštevajoč pretekli čas trajanja zavarovanja vozila določene vrste brez prijavljene škode oziroma prijavljenih škod v preteklem

zavarovalnem letu. Prijavljena škoda je odškodninski zahtevak, na podlagi katerega je zavarovalnica izplačala odškodnino oziroma je ob podaljšanju ali obnovi zavarovanja v postopku likvidacije. Šteje se, da škoda ni prijavljena, če je v roku 3 let likvidirana brez izplačila odškodnine ali je celotni izplačani znesek iz kakršnegakoli naslova regresiran, zavarovanec sam povrne škodo skupaj s stroški, škodo povzroči nepooblaščen voznik, za čigar ravnanje ni odgovoren zavarovanec, in član ožje družine.

3. Doplačila in popusti

Doplačila so:

- 100 % za rent-a-car,
- 50 % za vozila za testne vožnje,
- 30 % za vozila taksi,
- 20 % za vozila, ki prevažajo nevarne snovi,
- 20 % za vozila v lasti pravnih oseb,
- 30 % za mlade voznike (delavnica »Triglav mladi« – 5 % doplačila za vozila do 90 kW in 10 % doplačila za vozila do 130 kW).

Popusti so:

- 10 % za prevoz invalidov ali če je vozilo v lasti invalida,
- 90 % za vozila s statusom starodobnika,
- od 5 do 15 % na starost lastnika vozila,
- 10 % na mlade družine.

Če se pri zavarovanju vozila istočasno obračuna več doplačil za povečane nevarnosti, se obračuna samo najvišje.

4. Če je za zavarovanje neke vrste vozila določenih več doplačil ali več popustov, se prvo doplačilo oziroma popust obračuna od izhodiščne zavarovalne premije ustrezne premijske skupine, naslednja doplačila ali popusti pa se obračunavajo verižno, tj. od zavarovalne premije, povečane ali zmanjšane za prejšnje doplačilo ali popust.
5. Poleg AO smo sklenili še druga kritja, zato nam pripada še določen paketni popust glede na število kritij oziroma paket, ki smo ga oblikovali.
6. V primeru brezškodnega dogajanja nam pripada tudi popust »moj bonus« in stalnostni popust, če smo zvesti zavarovalnici že več let.
7. Na koncu pa zavarovalnica upošteva še razne komercialne popuste, če smo do tega upravičeni, in popust na sklenjen komplet (več zavarovanj pri zavarovalnici) ter gotovinski popust v primeru enkratnega plačila. Plačilo je lahko tudi obročno preko trajnika ali položnic.

5.9.2 Zavarovalnica Maribor

1. Izhodišče je osnovna temeljna premija.
2. Najprej se upošteva bonus/malus (od 3. do 20. premijskega razreda).
3. Doplačila in popusti:

Doplačila so:

- 100 % rent-a-car,
- 50 % testne vožnje,
- 30 % vozila taksi,
- 30 % ali 50 % za vozila, ki prevažajo nevarne snovi,
- 20 % vozila v lasti pravnih oseb.

Popusti so:

- 10 % za prevoz invalidov ali če je vozilo v lasti invalida,
 - 90 % za vozila s statusom starodobnika (certifikat in eno vozilo pri zavarovalnici, ki se uporablja vsak dan),
 - 10 % na ekološka vozila.
4. Če je za zavarovanje neke vrste vozila določenih več doplačil ali popustov, tedaj se prvo doplačilo ali popust obračuna od zavarovalne premije, določene v ustrezni premijski tabeli, naslednja doplačila ali popusti pa se obračunavajo verižno, torej od zavarovalne premije, povečane ali zmanjšane za prejšnje doplačilo ali popust.
 5. Poleg AO smo sklenili še druga kritja. Zavarovalnica ima dodatne popuste na oblikovane pakete zavarovanj, ki ne vplivajo na AO in AO-plus kritje.
 6. V primeru brezškodnega dogajanja nam pripada popust na avtomobilski kasko in delni kasko.
 7. Na koncu pa zavarovalnica upošteva pri izračunu še variabilni popust, ki je odvisen od stranke, če ta ne dela škod in ima več zavarovanj pri zavarovalnici. V primeru enkratnega plačila je popust 4 %, zavarovanje pa se lahko poravna na obroke s položnicami ali preko trajnika.

5.9.3 Zavarovalnica Adriatic Slovenica

1. Izhodišče je osnovna temeljna premija. Podlage za določitev zavarovalne premije so tudi tu enake kot pri ostalih zavarovalnicah.
2. Upošteva se bonus/malus (od 1. premijskega razreda, kjer je stopnja izhodiščne zavarovalne premije 45 %, do 20., kjer je stopnja 200 %).
3. Doplačila in popusti

Doplačila so:

- 50 % moto-skiring,
- 30 % za vozila, ki prevažajo nevarne snovi,
- 100 % doplačila za vozila taksi,
- 30 % za testne vožnje (se ne obračuna, če je pri vožnji prisotna pooblaščen oseba, zaposlena pri lastniku vozila),
- 20 % za pravne osebe,
- 25 % za voznike, ki nimajo treh let voznških izkušenj.

Popusti so:

- 10 % za zavarovanca brez škod v preteklih 2 letih,
 - 2 % za stalnost stranke (obnova zavarovanja),
 - 10 % za invalidnost,
 - 5-odstotni popust na premijo v primeru, če je na polici sklenjeno tudi predpisano nezgodno zavarovanje,
 - na starost zavarovanca in kraj bivanja zavarovanca.
4. Če je za zavarovanje neke vrste vozila določenih več doplačil ali več popustov, se prvo doplačilo oziroma prvi popust obračuna od izhodiščne zavarovalne premije, naslednja doplačila ali popusti se pa obračunajo verižno, to je od zavarovalne premije, povečane ali zmanjšane za prejšnje doplačilo ali prejšnji popust.
5. Doplačila oziroma popusti se obračunavajo po tem vrstnem redu:
- najprej se upošteva malus oziroma bonus,
 - nato se obračuna doplačilo k izhodiščni zavarovalni premiji, določeni v ustrezni premijski tabeli ustrezne premijske skupine za povečane zavarovalne vsote. Pri diferenciranem povišanju zavarovalnih vsot, za škodo na osebah in stvareh, se doplačilo obračuna kot seštevek obeh doplačil,
 - nato se obračunajo doplačila, navedena v posameznih premijskih skupinah,
 - sledijo navedena doplačila,
 - na koncu se obračunajo popusti.
6. Pri gotovinskem plačilu lahko upoštevamo 4-odstotni popust, lahko pa se premija plača tudi na obroke, preko položnic ali pa preko trajnika, v tem primeru je premija dražja.

5.9.4 Zavarovalnica Tilia

1. Izhodišče je osnovna temeljna premija. Podlaga za določitev premije je enaka kot pri ostalih zavarovalnicah.

2. Najprej se upošteva bonus/malus (od 1. premijskega razreda, kjer je stopnja izhodiščne zavarovalne premije 50 %, do 20., kjer je stopnja 200 %).

3. Doplačila in popusti

Doplačila:

- 20 % pri uporabi vozila v lasti pravne osebe,
- 20 % pri uporabi vozila, ki ga vozi voznik z manj kot 3 leti voznških izkušenj (za osebna vozila),
- 50 % za zavarovanje vozil, ki stalno ali občasno prevažajo nevarne snovi,
- 30 % za vozila taksi službe,
- 5 % doplačila za vozila znamke BMW,
- 5 % doplačila za zavarovance, ki so mlajši od 26 let,
- doplačilo za zavarovanje vozil, ki se uporabljajo za dirke, testne vožnje in vozila rent-a-car, določi strokovna služba na sedežu zavarovalnice.

Popusti:

- 10 % za invalide, ki imajo izpolnjen pogoj za oprostitvev plačila letne dajatve,
- 10 % v primeru opravljenega tečaja varne vožnje,
- 5 % za zavarovance, ki letno prevozijo manj kot 10.000 km,
- 15 % na mlade družine (otrok do 9. leta starosti),
- 10 % na članstvo v gasilski zvezi,
- 3 % na znamko vozila Hyundai, Kia, Opel, Saab, Škoda in Volvo,
- 2 % in več na škodno dogajanje zavarovanca,
- 2–6 % na starost zavarovanca,
- 3–8 % na voznške izkušnje.

4. Če je za zavarovanje neke vrste vozila določenih več doplačil ali več popustov, se prvo doplačilo oziroma prvi popust obračuna od izhodiščne zavarovalne premije, naslednja doplačila ali popusti se pa obračunajo verižno, to je od zavarovalne premije, povečane ali zmanjšane za prejšnje doplačilo ali prejšnji popust.

5. Na koncu sledijo še različni posebni popusti (popust predstavništva, popust lizing hiš itd.) ter komercialni popusti, ki jih zavarovancu lahko priznamo samo na AO-premijo ali pa tudi na ostale premije, odvisno od škodnih dogajanj in usklajevanj s konkurenco.

6. Sledi še gotovinski 4-odstotni popust, če plačamo v enkratnem znesku. Lahko pa se plača tudi obročno, preko trajnika ali na položnice.

5.9.5 Zavarovalnica Generali

1. Izhodišče je osnovna temeljna premija.

2. Upošteva se bonus/malus (od 1. premijskega razreda, kjer je odstotek izhodiščne temeljne premije 50 %, do 20., kjer je ta odstotek 200 %).

3. Doplačila in popusti

Doplačila so:

- 30 % za taksi vozilo,
- 100 % za rent-a-car,
- 30 % za vozilo, ki ga vozi voznik z manj kot tremi leti voznških izkušenj,
- 20 % za pravne osebe,
- 3 % za vozila, starejša od 11 let.

Popusti so:

- 10 % za vozila vojnih, vojaških, civilnih in delovnih invalidov. Zavarovanec lahko ta popust izkoristi samo za eno vozilo, odobri pa se na podlagi pisne dokumentacije,
- 5–20 % na voznške izkušnje, predloži se voznško dovoljenje,
- 5–15 % na brezškodno dogajanje,
- 5 % na vozila, stara dve leti in manj.

4. Doplačila oziroma popusti se obračunajo verižno, tj. prvo doplačilo oziroma popust se obračuna od premije iz premijskih tabel, nadaljnja doplačila oziroma popusti pa od zavarovalne premije, povečane ali zmanjšane za prejšnje doplačilo ali prejšnji popust. Vrstni red ni pomemben. Seveda morajo biti vsa dogovorjena doplačila in popusti navedena v polici.

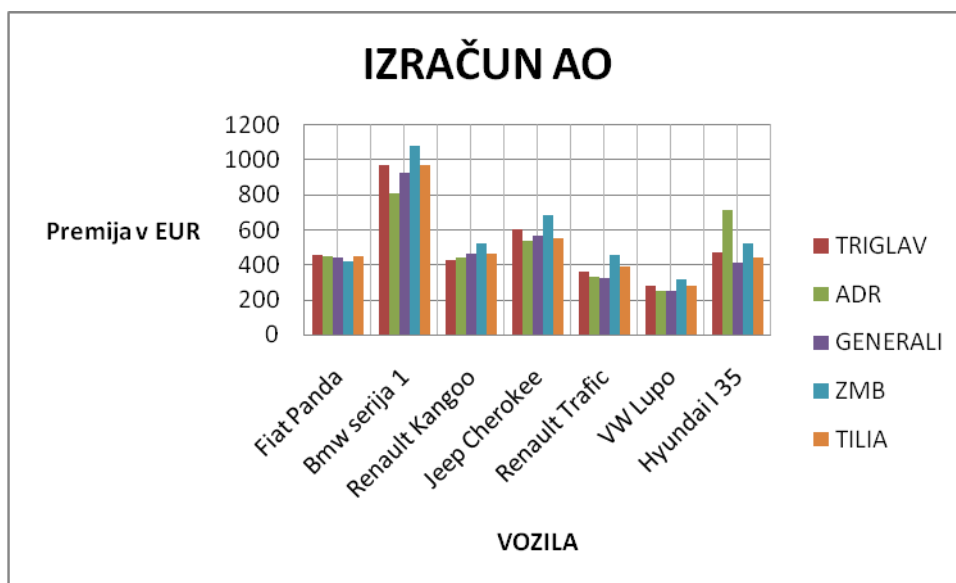
5. Na koncu pa sledijo še različni akcijski popusti, komercialni popusti v primeru konkurenčnosti itd. Če plačamo v enkratnem znesku, se nam prizna še gotovinski 4-odstotni popust, lahko pa plačamo na obroke preko trajnika, ni pa možno plačilo preko položnic.

5.9.6 Primerjava izračuna AO med zavarovalnicami

Za primerjavo smo vzeli sedem različnih vozil glede na moč motorja, ki vpliva na izračun temeljne zavarovalne premije. Za zavarovance oziroma voznike smo v naši primerjavi izbrali ljudi različnih starosti, saj pri veliko zavarovalnicah starost oziroma izkušnost vpliva na izračun zavarovalne premije.

VOZILO	VOZNIK (letnik)	TRIGLAV (EUR)	ADRIATIC SLOVENICA (EUR)	GENERALI (EUR)	MARIBOR (EUR)	TILIA (EUR)
Fiat Panda 51 kW (l. 2010)	1994	459,29	447,11	443,97	420,82	452,35
BMW Serija 1 235 kW (l. 2012)	1984	973,01	809,14	929,51	1079,12	974,09
Renault Kangoo 1.2 85 kW (l. 2010)	1974	428,58	439,55	461,05	524,77	467,22
JEEP Cherokee 2.8 130 kW (l. 2010)	1964	600,18	539,02	567,39	683,42	555,09
Renault Trafic kombi 66 kW (l. 2006)	1954	362,77	332,67	322,89	455,19	393,03
VW Lupo 1.0 37 kW (l. 1998)	1944	276,86	247,80	252,47	314,79	278,45
Hyundai I 35 99 kW (l. 2012)	1933	469,27	714,15	409,82	524,77	438,90

*Tabela 2: Izračun AO po zavarovalnicah
(Vir: Programi zavarovalnic v organizaciji X)*



*Graf 1: Prikaz izračuna AO po zavarovalnicah
(Vir: Lastni)*

Iz grafa je razvidno, da je premija pri Zavarovalnici Maribor skoraj vedno najvišja, ker pri izračunu AO ne upoštevajo nobenih popustov na starost zavarovanca in vozniške izkušnje. Najnižja je premija pri zavarovanju vozila Fiat Panda, kjer smo imeli mladega voznika in iz izračuna je razvidno, da ima ta zavarovalnica najnižje doplačilo za voznika z manj kot tremi leti voznških izkušenj.

Pri zavarovanju vozila BMW je razvidno, da je najnižja premija pri Zavarovalnici Adriatic Slovenica, saj ima najnižje premije za zavarovanje AO za vozila z večjo močjo motorja.

Zavarovanje AO za vozilo Hyundai I 35 pa je najdražje pri Zavarovalnici Adriatic Slovenica, ki ima najdražje zavarovanje za starejše voznike, mi pa smo imeli v tem primeru voznika, starejšega od 80 let.

Izračun AO je pri prikazanih zavarovalnicah tak, če ne upoštevamo nobenih dodatnih popustov, ki jih ponujajo zavarovalnice za pridobitev novih zavarovancev, akcijskih popustov in komercialnih popustov ter ob upoštevanju, da naš zavarovanec ni imel nobenega bonusa ali popusta na brezškodno dogajanje, ki so pri različnih zavarovalnicah različni.

6 ANKETA

6.1 ANKETNI VPRAŠALNIK

Raziskava je bila izvedena s pomočjo ankete. Anketni vprašalnik smo razdelili med naključne stranke, ki so v organizaciji X sklepali avtomobilsko zavarovanje za svoje vozilo.

100 anketirancev je sklenilo avtomobilsko zavarovanje v organizaciji X.

Dobljene rezultate smo analizirali. Za grafični prikaz smo uporabljali program Microsoft Excel. Z anketo smo želeli ugotoviti, kaj zavarovancem pomeni zavarovanje, kakšna zavarovanja sklepajo, ali berejo oziroma poznajo zavarovalne pogoje in kaj se jim zdi najpomembnejše pri sklenitvi zavarovanja. Želeli smo tudi izvedeti, na podlagi česa se odločijo, da sklenejo zavarovanje v organizaciji X.

Anketni vprašalnik je sestavljen iz petnajstih vprašanj, s katerimi smo poskušali potrditi ali ovreči naslednje predpostavke in trditve:

- Uporabnikom storitev pomeni zavarovanje obveznost in strošek.
- Zavarovalnih pogojev ne poznajo dovolj dobro.
- Za vrsto zavarovanja se odločijo sami.
- Oznaka zavarovanje AO-plus jim ni znana.
- Pri sklenitvi zavarovanja je pomembna natančna razlaga ugodnosti in pogojev.
- V organizaciji X sklepajo zavarovanje, ker jim strokovno svetujemo in nam zaupajo.

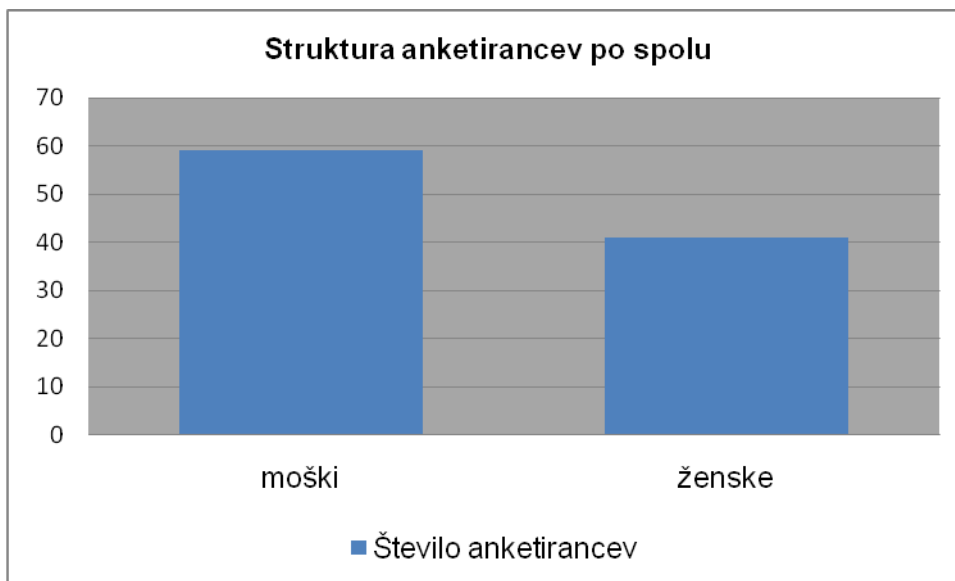
6.2 ANALIZA REZULTATOV

V nadaljevanju sledi prikaz rezultatov ankete v obliki tabel in grafov po vrstnem redu vprašanj.

6.2.1 Struktura anketirancev po spolu

Struktura anketirancev po spolu	Število anketirancev
moški	59
ženski	41

*Tabela 3: Struktura anketirancev po spolu
(Vir: Anketa, 2014)*



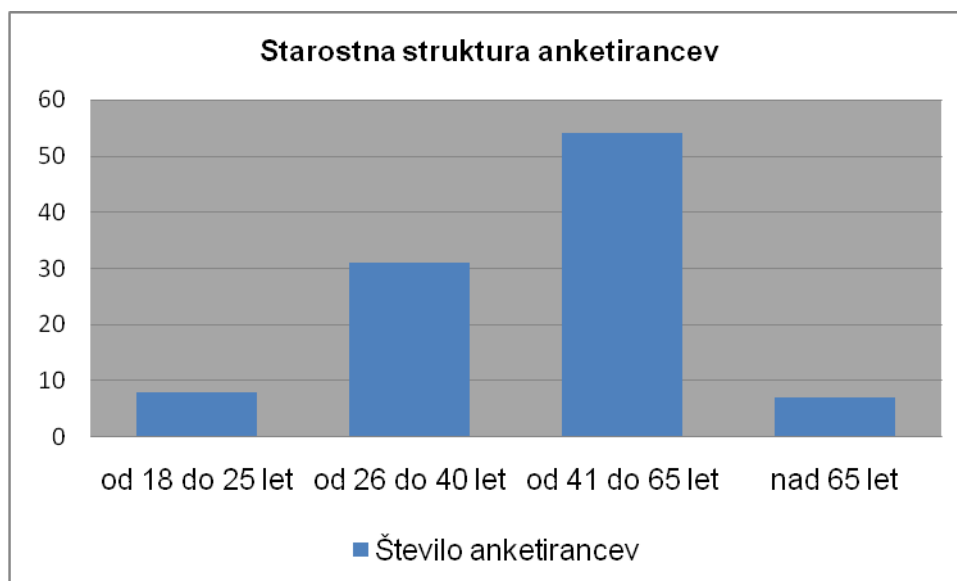
Graf 2: Struktura po spolu
(Vir: Anketa, 2014)

Iz grafa 1, ki predstavlja strukturo anketirancev po spolu, je razvidno, da prevladuje moški spol, vendar ženski spol ne zaostaja bistveno.

6.2.2 Starostna struktura

Starost anketirancev	Število anketirancev
od 18 do 25 let	8
od 26 do 40 let	31
od 41 do 65 let	54
nad 65 let	7

Tabela 4: Starostna struktura anketirancev
(Vir: Anketa, 2014)



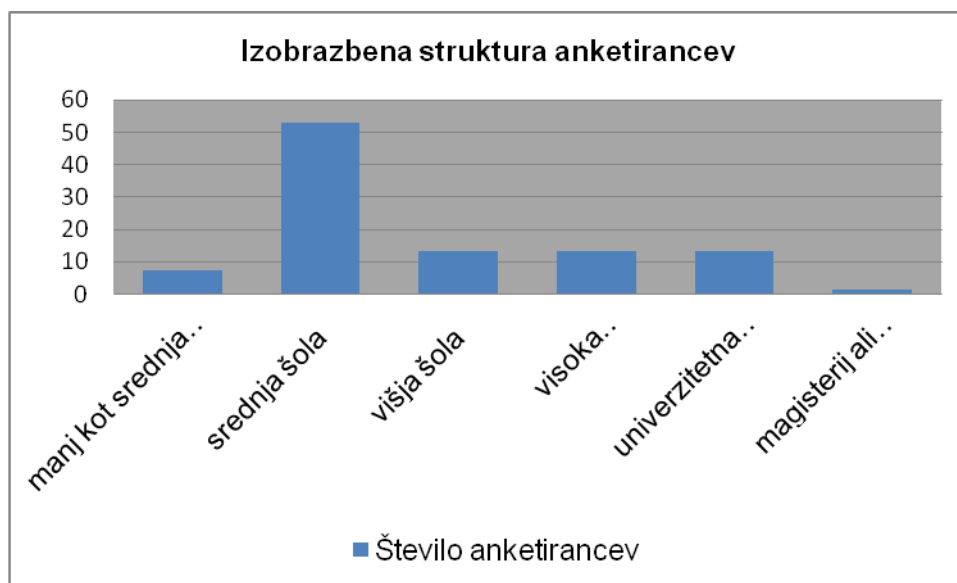
Graf 3: Starostna struktura anketirancev
(Vir: Anketa, 2014)

Iz grafa 2, ki predstavlja starostno strukturo anketiranih zavarovancev, je razvidno, da prevladuje srednja generacija (od 41 do 65 let), sledi ji generacija zavarovancev od 26 do 40 let, najmanj številčni pa sta generaciji zavarovancev od 18 do 25 let in starejših od 65 let.

6.2.3 Izobrazbena struktura

Struktura anketirancev po izobrazbi	Število anketirancev
manj kot srednja šola	7
srednja šola	53
višja šola	13
visoka strokovna izobrazba	13
univerzitetna izobrazba	13
magisterij ali doktorat	1

Tabela 5: Izobrazbena struktura anketirancev
(Vir: Anketa, 2014)



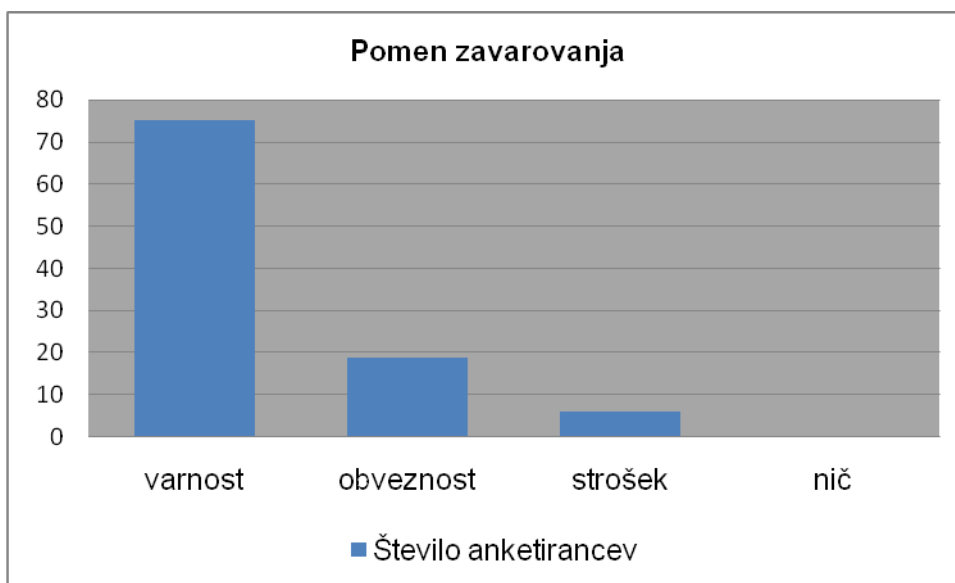
Graf 4: Izobrazbena struktura anketirancev
(Vir: Anketa, 2014)

Graf 3, ki predstavlja izobrazbeno strukturo anketirancev, pove, da prevladujejo zavarovanci s srednješolsko izobrazbo, sledijo jim tisti z višjo, visoko in univerzitetno izobrazbo v enakem odstotku, malo naših zavarovancev pa ima manj kot srednjo šolo in najmanj jih ima magisterij ali doktorat. Iz grafa gre sklepati, da pretežni del zavarovancev z najvišjo stopnjo izobrazbe ne sklepa zavarovanj v organizaciji X.

6.2.4 Pomembnost zavarovanja za anketirance

Pomembnost zavarovanja	Število anketirancev
varnost	75
obveznost	19
strošek	6
nič	/

Tabela 6: Pomembnost zavarovanja
(Vir: Anketa, 2014)



Graf 5: Pomembnost zavarovanja
(Vir: Anketa, 2014)

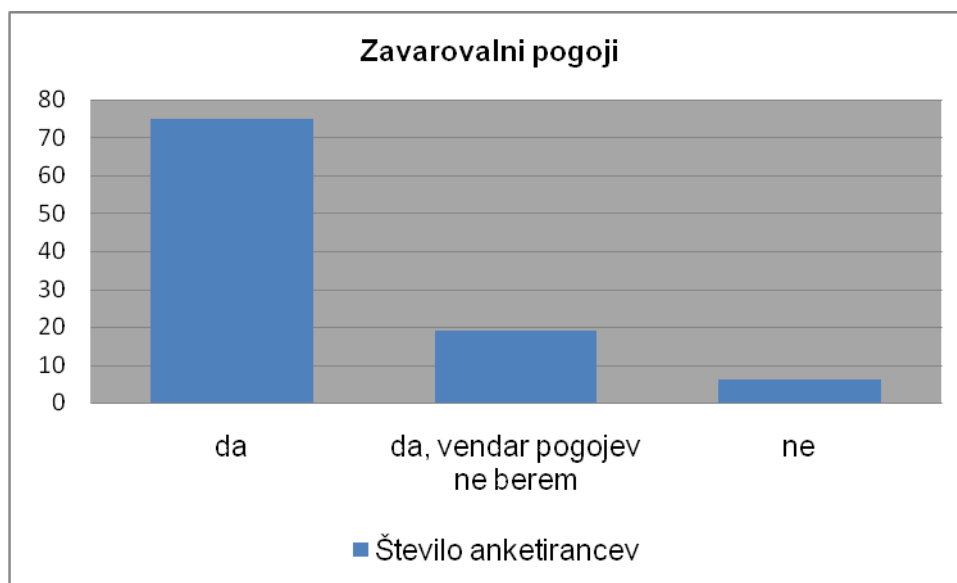
Iz grafa 4, ki predstavlja pomen zavarovanja za zavarovance, je razvidno, da jim pomeni predvsem varnost, v manjših deležih pa tudi obveznost in strošek.

Naša trditev, da uporabnikom storitev zavarovanje pomeni obveznost in strošek, se ni izkazala za pravilno. Varnost je tista beseda, ki je pri večini anketirancev prevladala. Zavedamo se, da je avtomobilska odgovornost obveznost, ki je določena z zakonom, vendar nam pomeni predvsem varnost.

6.2.5 Poznavanje in branje zavarovalnih pogojev

Poznavanje zavarovalnih pogojev	Število anketirancev
da	52
da, vendar pogojev ne berem	39
ne	9

Tabela 7: Poznavanje in branje zavarovalnih pogojev
(Vir: Anketa, 2014)



Graf 6: Poznavanje in branje zavarovalnih pogojev
(Vir: Anketa, 2014)

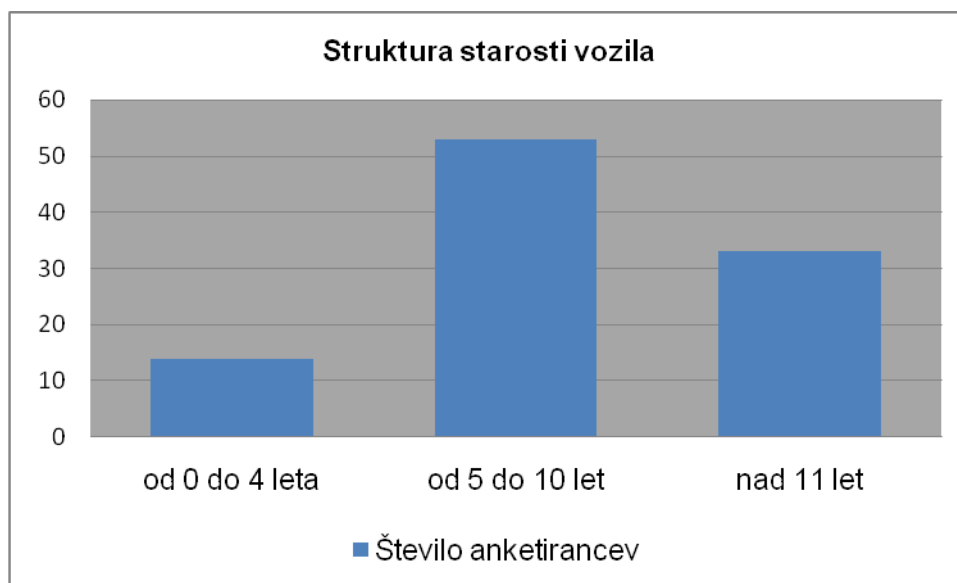
Graf 5 predstavlja problem poznavanja zavarovalnih pogojev. Razvidno je, da zavarovanci poznajo pogoje, vendar jih vsi ne berejo. Malo pa je zavarovancev, ki zavarovalnih pogojev ne poznajo.

Trditev, da zavarovanci ne poznajo dovolj dobro zavarovalnih pogojev, se je prav tako izkazala za nepravilno. Poznavanje pogojev je pri sklenitvi dodatnih zavarovalnih kritij zelo pomembna in nam pomaga pri reševanju marsikaterega problema.

6.2.6 Struktura starosti vozil anketirancev

Starost vozila	Število anketirancev
od 0 do 4 leta	14
od 5 do 10 let	53
nad 11 let	33

Tabela 8: Struktura starosti vozil anketirancev
(Vir: Anketa, 2014)



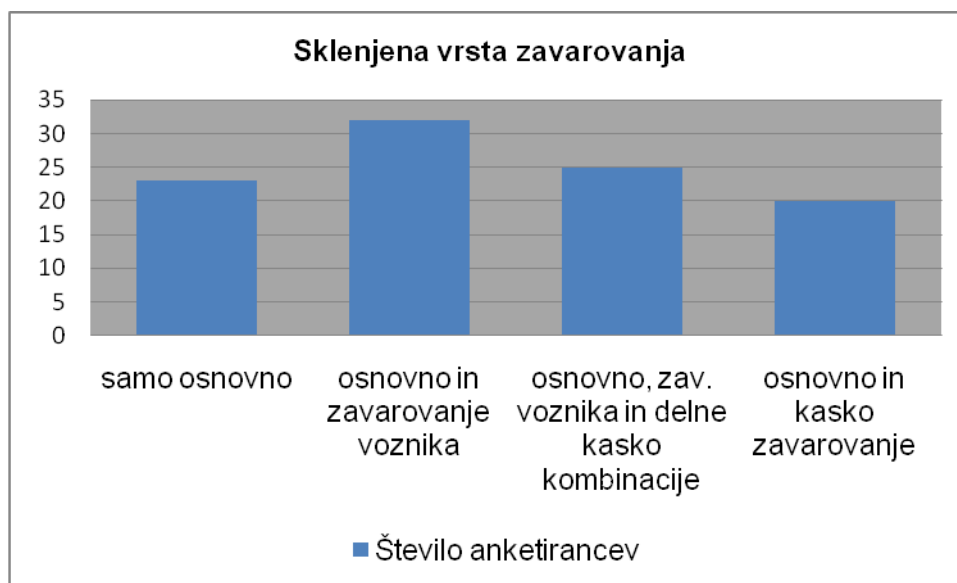
Graf 7: Struktura starosti vozil anketirancev
(Vir: Anketa, 2014)

Iz strukture starosti vozil naših zavarovancev (graf 6) je razvidno, da so vozila več kot polovice anketirancev stara od 5 do 10 let, več kot 30 % zavarovancev pa ima vozilo, starejše od 11 let. Vozil, starih do 4 leta, je samo 14 %.

6.2.7 Struktura vrste zavarovanj anketirancev

Vrsta zavarovanja	Število anketirancev
samo osnovno	23
osnovno in zavarovanje voznika	32
osnovno, zavarovanje voznika in delne kasko kombinacije	25
osnovno in kasko zavarovanje	20

Tabela 9: Struktura vrste zavarovanj po anketirancih
(Vir: Anketa, 2014)



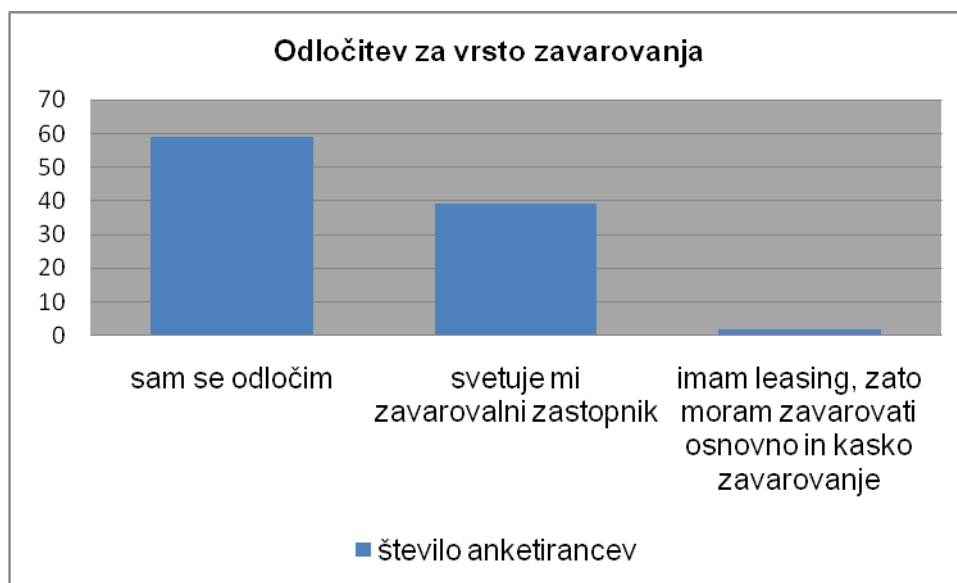
Graf 8: Struktura vrste zavarovanj po anketirancih
(Vir: Anketa, 2014)

Zavarovanci v organizaciji X sklepajo zavarovanje za svoje vozilo. Iz grafa 7 je razvidno, da prevladuje osnovno zavarovanje in zavarovanje voznika, sledi mu zavarovanje, kjer je poleg osnovnega zavarovanja in zavarovanja voznika sklenjeno še zavarovanje delnih kasko kombinacij. Kar 23 % je samo osnovnega zavarovanja, najslabše pa je zastopano osnovno in kasko zavarovanje.

6.2.8 Struktura odločitev za vrsto zavarovanja

Odločitev za zavarovanje	Število anketirancev
sam se odločim	59
svetuje mi zavarovalni zastopnik	39
imam lizing, zato moram zavarovati osnovno in kasko zavarovanje	2

Tabela 10: Struktura odločitev za vrsto zavarovanja
(Vir: Anketa, 2014)



*Graf 9: Struktura odločitev anketirancev za vrsto zavarovanja
(Vir: Anketa, 2014)*

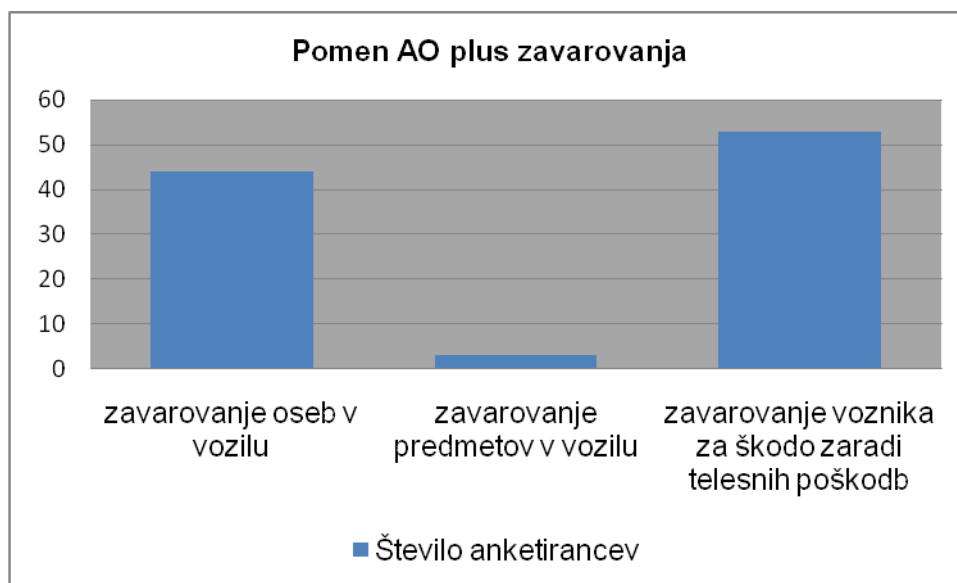
Iz grafa 8, ki predstavlja strukturo odločitev anketirancev za vrsto zavarovanja, je razvidno, da se kar 59 % zavarovancev samih odloči za vrsto zavarovanja. Zelo nizek je bil odstotek tistih, ki morajo imeti poleg osnovnega tudi kasko zavarovanje zaradi lizinga, veliko pa je zavarovancev, ki so jim v pomoč nasveti in priporočila zavarovalnega zastopnika.

Naša trditev, da se za vrsto zavarovanja zavarovanci odločijo sami, je bila delno kar pravilna. Moramo pa dodati, da je tudi delež tistih, ki potrebujejo nasvete zavarovalnega zastopnika, še vedno precej visok.

6.2.9 Pomen AO-plus zavarovanja

Pomen AO-plus zavarovanja	Število anketirancev
zavarovanje oseb v vozilu	44
zavarovanje predmetov v vozilu	3
zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb	53

*Tabela 11: Pomen AO-plus zavarovanja po mnenju anketirancev
(Vir: Anketa, 2014)*



*Graf 10: Pomen AO-plus zavarovanja po mnenju anketirancev
(Vir: Anketa, 2014)*

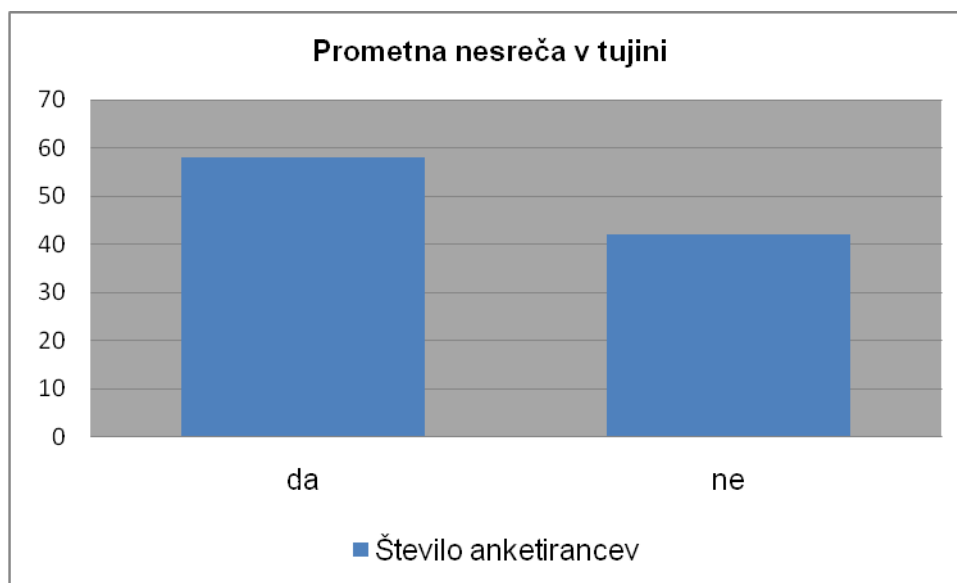
Pri pomenu AO-plus zavarovanja (graf 9) pa moramo omeniti, da je še vedno zelo visok odstotek zavarovancev, ki ne poznajo tega izraza, če jim ne razložimo, da gre za zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb.

Trdili smo, da je kratica AO-plus zavarovanja našim zavarovancem tuja, neznana. Veseli nas, da veliko zavarovancev ve, da je to zavarovanje voznika. Še vedno pa je kar velik delež zavarovancev, ki mislijo, da je to zavarovanje oseb, čeprav imajo to zavarovanje sklenjeno. Rešitev tega problema vidimo v natančni razlagi določenih kritij zavarovanj ob uporabi kratic zanje.

6.2.10 Ukrepanje v primeru prometne nesreče v tujini

Prometna nesreča v tujini	Število anketirancev
da	58
ne	42

*Tabela 12: Prometna nesreča v tujini
(Vir: Anketa, 2014)*



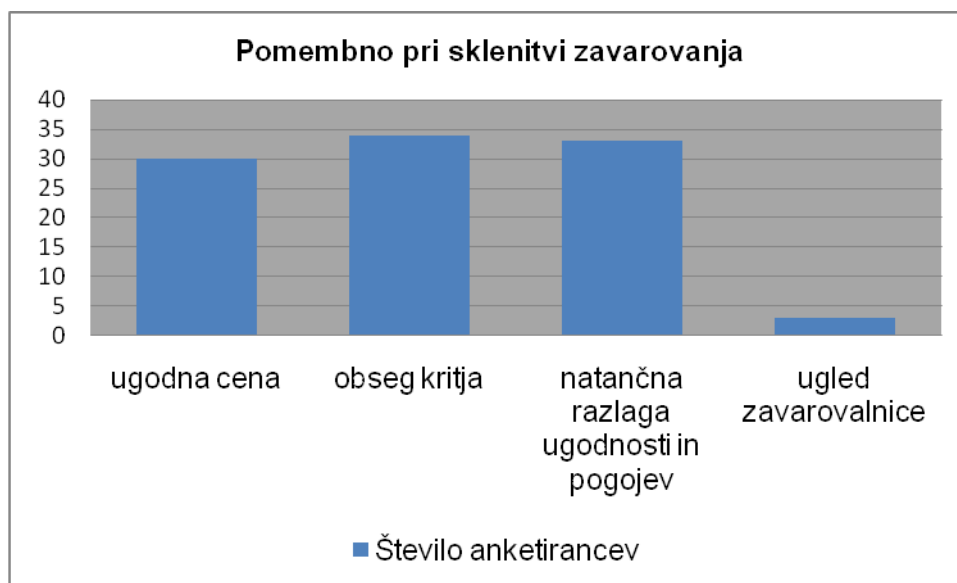
Graf 11: Prometna nesreča v tujini
(Vir: Anketa, 2014)

Graf 11 prikazuje anketirance, ki vedo, kako ravnati v primeru nesreče v tujini, in tiste, ki tega še vedno ne vedo. Kar 42 % je tistih zavarovancev, ki ne poznajo postopkov ob prometni nesreči, ki jo povzroči voznik vozila s tujo registrsko tablico v tujini.

6.2.11 Najpomembnejši elementi pri sklenitvi zavarovanja

Pomembno pri sklenitvi zavarovanja	Število anketirancev
ugodna cena	30
obseg kritja	34
natančna razlaga ugodnosti in pogojev	33
ugled zavarovalnice	3

Tabela 13: Pomembno pri sklenitvi zavarovanja
(Vir: Anketa, 2014)



Graf 12: Pomembno pri sklenitvi zavarovanja
(Vir: Anketa, 2014)

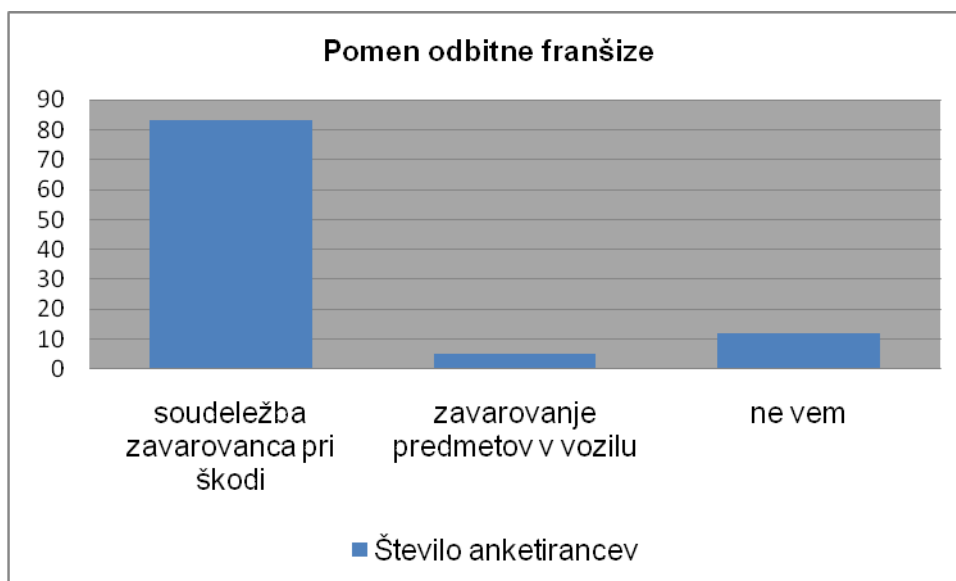
Katere elemente anketiranci ocenjujejo kot pomembne pri sklenitvi zavarovanja, predstavlja graf 12. Razvidno je, da prevladuje obseg kritja zavarovanja, sledi pa mu natančna razlaga ugodnosti in pogojev. Prav tako je zelo pomembna ugodna cena, pri sklenitvi zavarovanja pa za zavarovance ugled zavarovalnice nima skoraj nobene vrednosti.

Pred izvedbo ankete smo trdili, da zavarovancem pri sklenitvi zavarovanj največ pomeni natančna razlaga ugodnosti in pogojev. Naša trditev v veliki meri drži, vendar je za zavarovance pomembna tudi ugodna cena in obseg kritja.

6.2.12 Odbitna franšiza

Pomen odbitne franšize	Število anketirancev
soudeležba pri škodi	83
zavarovanje predmetov v vozilu	5
ne vem	12

Tabela 14: Pomen odbitne franšize
(Vir: Anketa, 2014)



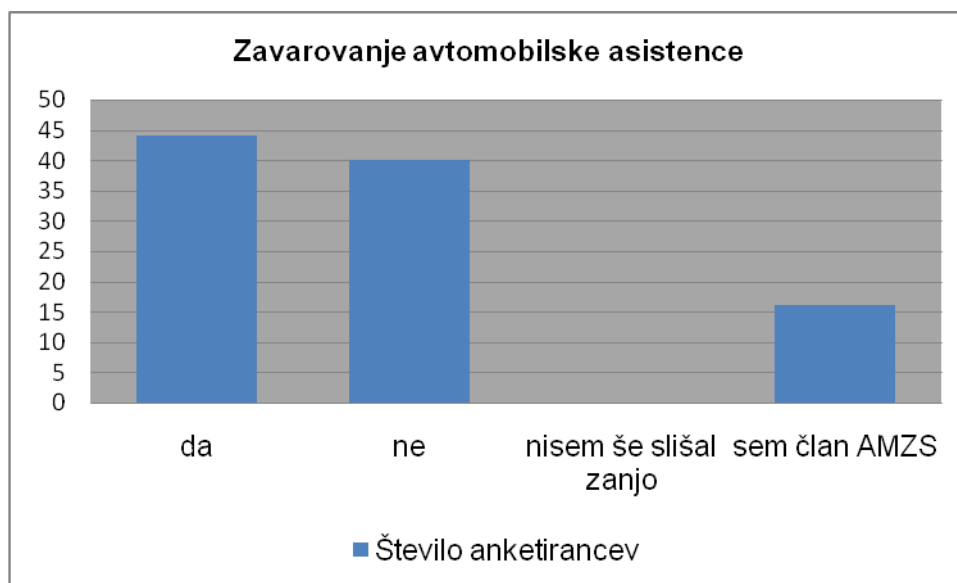
Graf 13: Pomen odbitne franšize
(Vir: Anketa, 2014)

Zanimalo nas je, ali anketiranci vedo, kaj pomeni odbitna franšiza. Kar 83 % anketiranih zavarovancev je pravilno ugotovilo, da je odbitna franšiza soudležba zavarovanca pri škodi. 5 % anketirancev je mislilo, da govorimo o zavarovanju predmetov v vozilu in 12 % jih ni vedelo, kaj bi to pomenilo.

6.2.13 Zavarovanje avtomobilske asistenc

Zavarovanje avtomobilske asistenc	Število anketirancev
da	44
ne	40
nisem še slišal zanjo	/
sem član AMZS	16

Tabela 15: Zavarovanje avtomobilske asistenc
(Vir: Anketa, 2014)



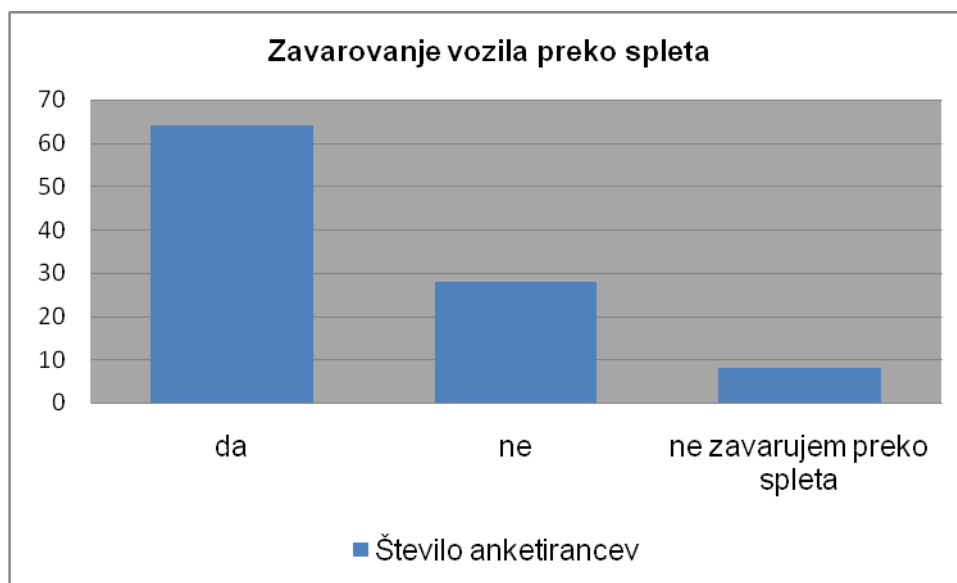
Graf 14: Zavarovanje avtomobilske asistenc
(Vir: Anketa, 2014)

Graf 13 prikazuje, koliko zavarovancev ima zavarovano avtomobilsko asistenco. Več kot polovica anketirancev ima zavarovanje za primer okvare ali poškodbe vozila. 44 % zavarovancev ima avtomobilsko asistenco, 16 % zavarovancev pa je članov AMZS. Precej velik, kar 40-odstotni, pa je delež zavarovancev, ki ne potrebujejo nobene zaščite oziroma pomoči na cesti.

6.2.14 Zavarovanje vozila preko spleta

Zavarovanje preko spleta	Število anketirancev
da	64
ne	28
ne zavarujem preko spleta	8

Tabela 16: Zavarovanje vozila preko spleta
(Vir: Anketa, 2014)



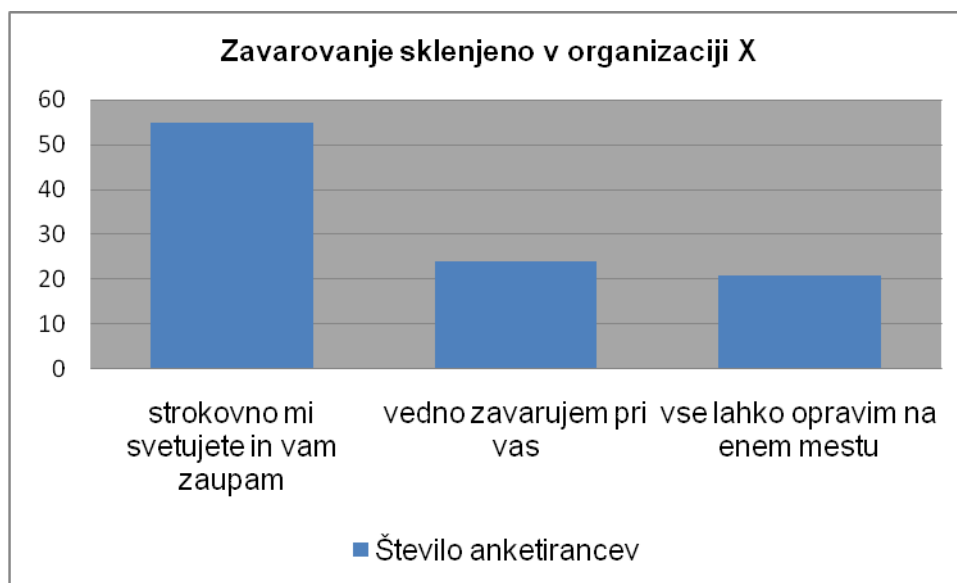
Graf 15: Zavarovanje vozila preko spleta
(Vir: Anketa, 2014)

Zadnja leta se vse bolj uveljavlja zavarovanje preko spleta. Vendar je iz grafa 14 razvidno, da več kot 70 % zavarovancev ve za zavarovanje preko spleta, vendar se ne odločajo za ta način ali pa sploh ne želijo zavarovati preko spleta.

6.2.15 Odločitev za sklepanje v organizaciji X

Odločitev za sklepanje v organizaciji X	Število anketirancev
strokovno mi svetujete in vam zaupam	55
vedno zavarujem pri vas	24
vse lahko opravi na enem mestu	21

Tabela 17: Struktura odločitev za sklenitev v organizaciji X po anketirancih
(Vir: Anketa, 2014)



Graf 16: Struktura odločitev za sklenitev v organizaciji X po anketirancih
(Vir: Anketa, 2014)

V zadnjem anketnem vprašanju nas je zanimalo, zakaj se naši anketiranci odločijo, da zavarujejo svoje vozilo v organizaciji X. Največ, kar 55 % vseh anketirancev, se je odločilo za našo organizacijo, ker jim strokovno svetujemo in nam zaupajo. Nekaj pa je takih, ki vedno zavarujejo pri nas, se ne odločajo za druge načine. Nekoliko manj je tistih, ki se jim zdi čas zelo dragocen in jim veliko pomeni, če vse opravijo na enem mestu.

Naša zadnja trditev, da se zavarovanci vračajo in sklepajo zavarovanja v organizaciji X, ker jim strokovno svetujemo in nam zaupajo, je bila prav tako na podlagi izvedene ankete dokazana kot pravilna. Prednost za organizacijo X je, da nudimo celotno ponudbo: na enem mestu stranka opravi celoten postopek, da registrira svoje vozilo: tehnični pregled, zavarovanje, plačilo letne dajatve in podaljšanje prometnega dovoljenja. Kljub vsem postopkom, ki jih opravljamo, smo veseli, da je anketa pokazala, da se stranke odločajo za sklenitev zavarovanja v organizaciji X na podlagi zaupanja in strokovnega svetovanja.

7 SKLEP

Namen in cilj diplomske naloge je bil predstavitev ponudbe zavarovanj AO na tržišču v Sloveniji. Želeli smo prikazati dejavnike, ki vplivajo na izračun zavarovalne premije, predstaviti zanimive in nove produkte posameznih zavarovalnic ter njihove prednosti. Prikazali smo izračun osnovne premije AO in AO-plus za pet zavarovalnic, za katere sklepamo zavarovanje v organizaciji X, ter izračun obvezne premije AO za te zavarovalnice za različne voznike. Z anketo smo želeli ugotoviti, ali so zavarovanci seznanjeni s pogoji zavarovanja, na podlagi česa se odločijo za sklenitev avtomobilskega zavarovanja v organizaciji X in kaj jim zavarovanje pomeni. Ugotoviti smo želeli, katere produkte zavarujejo pri avtomobilskem zavarovanju in kdo vpliva na njihovo odločitev.

Iz rezultatov raziskave lahko sklepamo, da obstaja veliko dejavnikov, ki vplivajo na višino zavarovalne premije. Zavarovalnice jih različno izračunavajo, skupna ugotovitev pa je, da spoštujejo in nagrajujejo tako varne kot izkušene voznike. Prav tako je premija nižja za tiste zavarovance, ki imajo pri zavarovalnici sklenjenih več vrst zavarovanj. To pomeni, da imajo poleg avtomobilskega sklenjena še druga premoženjska zavarovanja, zdravstveno ali naložbeno zavarovanje.

Prikazali smo tudi izračun za osnovno avtomobilsko zavarovanje ter zavarovanje voznika, in sicer je bila za naš primer najcenejša Zavarovalnica Triglav. Komercialnih popustov in akcij, ki so trend sedanjega časa, nismo upoštevali.

Rezultati raziskave so pokazali, da anketiranci dobro poznajo zavarovalne pogoje; veliko zavarovancev jih ne bere, verjetno zaradi slabe preglednosti. Zato se mnogi odločijo za vrsto oziroma obseg zavarovanja s pomočjo svetovanja in razlage zavarovalnega zastopnika. Anketirancem zavarovanje pomeni predvsem varnost in ne toliko obveznost oziroma strošek. Večinoma zavarujejo svoja vozila ne samo osnovno, kot določa zakon, ampak je zavarovanje obogateno tudi z delnimi kasko kombinacijami, kaskom ali pa vsaj zavarovanjem voznika. Zavarovancem zavarovanje vozila v resnici pomeni varnost, zaščito pred nepredvidenimi dogodki in nevarnostmi.

LITERATURA

Ivanjko, Š. *Uvod v zavarovalno pravo*. Maribor: Pravna fakulteta, 1999.

Ivanjko, Š., Ivanjko, S., Ivanjko, L., Ihanec, K. *ABC Zavarovalništva s praktičnimi primeri*. Maribor: Založba Kapital - Neto, 1999.

Kačar, T. *Osnove zavarovalništva*. Ljubljana: Slovensko zavarovalno združenje, g.i.z., 2010.

VIRI

Adriatic Slovenica. Dosegljivo na naslovu <http://www.adriatic-slovenica.si/o-druzbi/o-druzbi>. Dostopno 19. 1. 2014.

Adriatic Slovenica. Dosegljivo na naslovu <http://www.adriatic-slovenica.si/za-fizicne-osebe/vrste-zavarovanj/vozila/motorna-vozila/kasko-zavarovanje-vozila>. Dostopno 16. 1. 2014.

AMZS – Zelena karta. Dosegljivo na naslovu http://www.amzs.si/zelena_karta.aspx. Dostopno 28. 1. 2014.

AMZS zavarovanja, AMZS kasko. Delovno gradivo s seminarja: Promet. AMZS, 2014.

Ergo zavarovalnica. Dosegljivo na naslovu <http://www.ergo.si/o-nas/kdo-smo-ergo/ergo-zavarovalnica-podruznica-v-sloveniji/>. Dostopno 23. 1. 2014.

Generali G24. Dosegljivo na naslovu <https://g24.si/sl/prednosti/prednosti-g24-zavarovanja>. Dostopno 17. 1. 2014.

Generali zavarovalnica d.d. Generali d.d. Navodilo/obvestilo št. 271/13-ONZ. 2013. Generali zavarovalnica d.d. Dosegljivo na naslovu <http://www.generali.si/o-podjetju/predstavitev-podjetja.html>. Dostopno 19. 1. 2014.

WIZ avtomobilsko zavarovanje. Dosegljivo na naslovu <https://www.wiz.si/pogosta-vprasanja>. Dostopno 17. 1. 2014.

WIZ avtomobilsko zavarovanje. Dosegljivo na naslovu <https://www.wiz.si/zavarovanje>. Dostopno 21. 1. 2014.

Zakon o obveznih zavarovanjih v prometu uradno prečiščeno besedilo (ZOZP-UPB3). *Uradni list RS*, št. 93/2007.

Zakon o zavarovalništvu. *Uradni list RS*, št. 13/2000.

Zavarovalnica Grawe. Dosegljivo na naslovu http://www.grawe.si/si/grawe_slovenija.htm. Dostopno 23. 1. 2014.

Zavarovalnica Grawe. Dosegljivo na naslovu http://www.grawe.si/static_files/grawe_si/blobs/si/AO_2011.pdf. Dostopno 23. 1. 2014.

Zavarovalnica Maribor d.d. Dosegljivo na naslovu <http://www.revijakapital.com/mariborcan/clanki.php?idclanka=166>. Dostopno 23. 1. 2014.

Zavarovalnica Maribor d.d. Dosegljivo na naslovu <http://www.zav-mb.si/avto/>. Dostopno 23. 1. 2014.

Zavarovalnica Maribor d.d. Dosegljivo na naslovu <https://www.hi3.si/avtomobili/zavarovanje>. Dostopno 17. 1. 2014.

Zavarovalnica Tilia d.d. Dosegljivo na naslovu <http://www.zav-tilia.si/si/avto/moj-avto-km/zavarovanje-moj-avto-km/>. Dostopno 21. 1. 2014.

Zavarovalnica Tilia d.d. Dosegljivo na naslovu <http://www.zav-tilia.si/si/podjetje/predstavitev/zgodovina/>. Dostopno 21. 1. 2014.

Zavarovalnica Tilia d.d. Dosegljivo na naslovu <http://www.zav-tilia.si/si/avto/moj-avto/kasko/>. Dostopno 21. 1. 2014.

Zavarovalnica Tilia d.d. Dosegljivo na naslovu <http://www.zav-tilia.si/si/obrazci/avtomobilaska-zavarovanja/nesreca-s-tujcem/>. Dostopno 26. 1. 2014.

Zavarovalnica Triglav d.d. Zavarovalnica Triglav, PG-aas-comf/10-6.

Zavarovalnica Triglav d.d. Dosegljivo na naslovu http://www.triglav.si/o_druzbi. Dostopno 22. 1. 2014.

Zavarovalni pogoji in ceniki Zavarovalnice Adriatic Slovenica.

Zavarovalni pogoji in ceniki Zavarovalnice Generali.

Zavarovalni pogoji in ceniki Zavarovalnice Maribor.

Zavarovalni pogoji in ceniki Zavarovalnice Tilia.

Zavarovalni pogoji in ceniki Zavarovalnice Triglav.

PRILOGA – ANKETNI VPRAŠALNIK

Pozdravljeni!

Moje ime je Alenka Hkavc. Sem študentka Višje strokovne šole B&B, smer ekonomist. Izdelujem diplomsko nalogo z naslovom Avtomobilska odgovornost.

Pred vami je vprašalnik, za katerega Vas prosim, da ga izpolnite. Anketa je anonimna in njeni rezultati bodo objavljeni izključno za namen diplomskega dela. S tem mi boste pomagali pri izdelavi diplome.

Hvala Vam za pomoč in sodelovanje!

1. SPOL:

- a) moški
- b) ženski

2. STAROST:

- a) od 18 do 25 let
- b) od 26 do 40 let
- c) od 41 do 65 let
- d) nad 65 let

3. IZOBRAZBA:

- a) manj kot srednja šola
- b) srednja šola
- c) višja šola
- d) visoka strokovna izobrazba
- e) univerzitetna izobrazba
- f) magisterij ali doktorat

4. KAJ VAM POMENI ZAVAROVANJE?

- a) varnost
- b) obveznost
- c) strošek
- d) nič

5. ALI POZNATE ZAVAROVALNE POGOJE IN JIH KDAJ PREBERETE?

- a) da
- b) da, vendar pogojev ne berem
- c) ne

6. KAKO STARO JE VAŠE VOZILO?

- a) od 0 do 4 leta
- b) od 5 do 10 let
- c) nad 11 let

7. KAKŠNE VRSTE JE VAŠE ZAVAROVANJE?
- samo osnovno
 - osnovno in zavarovanje voznika
 - osnovno, zavarovanje voznika in delne kasko kombinacije
 - osnovno in kasko zavarovanje
8. NA PODLAGI ČESA SE ODLOČITE ZA VRSTO ZAVAROVANJA?
- sam se odločim
 - svetuje mi zavarovalni zastopnik
 - imam lizing, zato moram zavarovati osnovno in kasko zavarovanje
9. KAJ VAM POMENI AO-PLUS ZAVAROVANJE?
- zavarovanje oseb v vozilu
 - zavarovanje predmetov v vozilu
 - zavarovanje voznika za škodo zaradi telesnih poškodb
10. V TUJINI IMATE PROMETNO NESREČO, KI JO JE POVZROČIL VOZNIK VOZILA S TUJO REGISTRSKO TABLICO. ALI VESTE, KAKO UKREPATI?
- da
 - ne
11. KAJ SE VAM ZDI NAJPOMEMBNEJE PRI SKLENITVI ZAVAROVANJA?
- ugodna cena
 - obseg kritja
 - natančna razlaga ugodnosti in pogojev
 - ugled zavarovalnice
12. KAJ POMENI ODBITNA FRANŠIZA?
- soudeležba zavarovanca pri škodi
 - zavarovanje predmetov v vozilu
 - ne vem
13. ALI IMATE ZAVAROVANO AVTOMOBILSKO ASISTENCO?
- da
 - ne
 - nisem še slišal zanjo
 - sem član AMZS
14. STE ŽE SLIŠALI ZA ZAVAROVANJE VOZILA PREKO SPLETA?
- da
 - ne
 - ne zavarujem preko spleta

15. ZAKAJ STE SE ODLOČILI, DA ZAVAROVANJE SKLENETE V NAŠI ORGANIZACIJI?

- a) strokovno mi svetujete in vam zaupam
- b) vedno zavarujem pri vas
- c) vse lahko opravim na enem mestu