VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA,
MARIBOR

DIPLOMSKO DELO

VPLIV BREZPOSELNOSTI NA RAZMIŠLJANJE POTROŠNIKOV O POTREBI ZAVAROVANJA

Kandidatka: Jasna Ozmec
Študentka izrednega študija
Številka indeksa: 11190122881
Program: KOMERCIALIST
Mentor: dr. Vlasta Črčinovič-Krofič

Maribor, maj 2011

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKEGA DELA

Študentka Jasna Ozmec izjavljam, da sem (v skladu z Zakonom o avtorskih in sorodnih pravicah- UL št. 16/2007) avtor tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom dr. Vlaste Črčinovič- Krofič.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predložena diplomska naloga izključno rezultat mojega dela,
- sem poskrbel/a, da so dela in mnenja drugih avtorjev, ki jih uporabljam v predloženi nalogi, navedena oz. citirana skladno s pravili Višje strokovne šole Academia,
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del oz. misli, kot moje lastne – kaznivo po Zakonu o avtorskih in sorodnih pravicah; UL št. 16/2007; (v nadaljevanju ZASP), prekršek pa podleže tudi ukrepom VSŠ Academia skladno z njenimi pravili,
- skladno z 32. členom ZASP dovoljujem VSŠ Academia objavo diplomske naloge na spletnem portalu šole.

V Mariboru, dne 31.5.2011

…….

podpis:

ZAHVALA

Rada bi se zahvalila svoji mentorici dr. Vlasti Črčinovič- Krofič za strokovno svetovanje, potrpežljivost in spodbudo pri nastajanju diplomskega dela.

Zahvalila bi se tudi gospe ravnateljici Mirjani Ivanuši Bezjak, ki je budno bdela nad mojim delom in me spodbujala.

Posebna zahvala vodstvu Zavoda RS za zaposlovanje enote Maribor, ki mi je omogočila anketiranje njihovih varovancev, svetovalkam, ki so razdelile ankete in nenazadnje tudi anketirancem za izpolnjevanje anket.

Zahvaljujem se tudi gospe Sabini Ozmec, ki je lektorirala moje diplomsko delo ter gospe Urški Klinc za angleški prevod povzetka naloge.

Najlepša hvala družini in prijateljem, ki so me vselej podpirali, pomagali, mi svetovali in verjeli vame.

POVZETEK

Gospodarska kriza je nedvomno zajela cel svet. Prizadete so številne panoge gospodarstva, realnega sektorja in posledično zato tudi prebivalstvo, saj je zaradi stečajev in odpuščanj veliko brezposelnih.

V nalogi smo se lotili aktualne problematike, kako v času verižnih stečajev in velike brezposelnosti razmišljajo ljudje o potrebi zavarovanj. Naša predvidevanja, da bodo brezposelni zavarovanci prekinili večino zavarovanj, da bodo ostali zvesti zavarovanjem svojih dobrin (avto) in da se bodo zavarovalnice primorane boriti in prilagajati zavarovancem, so se izkazala za pravilna. S pomočjo ankete smo ugotovili, da se ljudje po eni strani zavedajo pomembnosti zavarovanj v času finančne krize in gospodarske recesije, vendar se na drugi strani kljub temu odločijo za nekatere prekinitve pomembnih zavarovalnih produktov, ki jim zagotavljajo tako osebno, kakor finančno varnost.

V prvih poglavjih smo predstavili gospodarsko krizo in njene posledice, posebej stečaj in brezposelnost.
Naslednja poglavja so namenjena raziskovalnemu delu, v katerem spoznamo razmišljanje ljudi o potrebi zavarovanj v času velike brezposelnosti.

Kot vzorčno zavarovalnico smo vzeli zavarovalnico X, v kateri nam je bila zaradi tamkajšnjega študentskega dela omogočena natančna primerjava podatkov o razmišljanju ljudi, ki smo jih povzeli iz ankete z realnimi podatki zavarovalnice. Ta primerjava, ki je dala zelo zanimive rezultate, je v nadaljevanju nazorno prikazana s pomočjo grafov.

Ključne besede: gospodarska kriza, brezposelnost, stečaj, zavarovalništvo, zavarovanje, odkupi.

ABSTRACT

There's no doubt that global crisis expanded throughout the whole world. Many economic sectors are affected, including real sector. Even the population is effected which can be seen in the wast number of unemployed, this being a result of bankruptcy and dismissals from work.

In my diploma paper I discussed the following issue - how do people, in the time of massive dismissals and enormous unemployment, think about insurance. My predictions, that the majority of unemployed people will suspend their insurances, that they will keep their goods like a car insured and that the insurance companies will be forced to adopt to the needs of their customers, proved to be correct. With the help of a questionnaire I discovered, that in this time of global crisis and economic recession, the people are still aware of the importance of insurance, but despite of that they decide to suspend some insurances which give them personal as well as financial security.

In the first chapters of my diploma paper I introduced the global crisis and its consequences, especially bankruptcy and unemployment.
The next chapters refer to my research work in which we get to know how people think about insurances in this time of enormous unemployment.

As an example I chose the insurance company X, with the help of which I was able to compare the results gained in my questionnaire with the actual information from the insurance company itself. The results of this comparison were very interesting and are vividly presented in the graphs.

Keywords: global crisis, unemployment, bankruptcy, insurance, redemption.

KAZALO

1. UVOD 8
1.1 Opredelitev obravnavane zadeve 8
1.2 Namen, cilji in osnovne trditve diplomskega dela 8
1.3 Predpostavke in omejitve 8
1.4 Predvidene metode raziskovanja 9
2. GOSPODARSKA KRIZA IN BREZPOSELNOST V SLOVENIJI 10
2.1 Gospodarska kriza 10
2.2 Stečaj in brezposelnost 11
2.3 Posledice gospodarske krize in opažanja 12
2.4 Napovedi o trajanju krize in njen vpliv na brezposelnost 12
3. VPLIV GOSPODARSKE KRIZE IN BREZPOSELNOSTI NA ZAVAROVALNIŠTVO 14
3.1 Splošno opažanje 14
3.2 Predstavitev zavarovalnice X in njen položaj v slovenskem zavarovalnem svetu ... 16
3.2.1 Predstavitev zavarovalnice X 16
3.3 Problematika poslovanja zavarovalnice X v času velike brezposelnosti 17
4. RAZMIŠLJANJA O POTREBI ZAVAROVANJ V ČASU RECESIJE 20
4.1 Predstavitev in izvedba ankete 20
4.1.1 Profil anketirancev 20
4.1.2 Rezultati ankete 24
4.2 Osebno razmišljanje in razmišljanje ljudi različnih profilov 27
4.3 Primerjava rezultatov ankete z dejanskimi rezultati zavarovalnice X 29
5. ZAKLJUČEK 31
6. LITERATURA IN VIRI 33
6.1 Seznam literature 33
6.2 Seznam virov 33
6.3 Seznam internetnih virov 33
7. PRILOGE 34

KAZALO GRAFOV

Graf 1- Razmerje življenjskih in premoženjskih zavarovalj v letu 2008 in 2009 15
Graf 2- Razmerje sklenjenih zavarovanj zavarovalnice X v letu 2008 16
Graf 3- Razmerje sklenjenih zavarovanj zavarovalnice X v letu 2010 17
Graf 4- Razmerje anketiranih glede na spol 21
Graf 5- Razmerje snketiranih glede na starost 21
Graf 6- Razmerje anketiranih glede na izobrazbo 22
Graf 7- Razmerje anketiranih glede na status 23
Graf 8- Razmerje anketiranih glede na višino mesečnega dohodka 23
Graf 9- Zmožnost ohranjanja zavarovanja v času nižjih dohodkov 24
Graf 10- Sklenjena zavarovanja anketirancev 25
Graf 11- Odstotek anketirancev, ki bi obdržali zavarovanja 26
Graf 12- Odstotek anketirancev, ki bi prekinili zavarovanja 26
Graf 13- Pomembnost pri izbiri zavarovalnice in njihovih zavarovalnih ponudb 27
Graf 14- Razmerje sprememb, ki jih stranke v praksi naredijo, ko se soočijo s finančno krizo 30

1. UVOD

1.1 Opredelitev obravnavane zadeve

V nalogi bomo obravnavali aktualno problematiko, in sicer kako v času verižnih stečajev razmišljajo brezposelni ljudje o potrebi zavarovanj in kako se to pozna pri poslovanju zavarovalnic. Kot vzorčno zavarovalnico smo izbrali zavarovalnico X, glede na zaposlitev v omenjeni zavarovalnici, kar nam je omogočilo natančno primerjavo podatkov o razmišljanju ljudi, povzetih iz ankete z realnimi podatki zavarovalnice.

1.2 Namen, cilji in osnovne trditve diplomskega dela

S problematiko o potrebnosti zavarovanj se srečujemo vsak dan na delovnem mestu, tako pri delu z že obstoječimi, kakor s potencialnimi novimi strankami.V praksi lahko opažamo, da ima velike razsežnosti, zato ji je potrebno dati velik poudarek. V prvi vrsti je namen naloge pridobiti realno sliko razmišljanja ljudi o potrebi zavarovanj v času, ko se soočamo z veliko finančno krizo, gospodarsko recesijo, stečaji in brezposelnostjo.

Prvi cilj naloge bo na osnovi analize vprašalnika izdelati smernice razmišljanja ljudi o potrebi zavarovanj v času, ko ostanejo brez prejemkov, oziroma se le ti zmanjšajo zaradi izgube zaposlitve. Drugi naš cilj bo narediti primerjavo analize s podatki zavarovalnice X in ugotoviti, ali so bili sprejeti ukrepi zavarovalnice pravočasni in pravilni ter podati opažanja in predloge za morebitne dodatne ukrepe.

1.3 Predpostavke in omejitve

Predpostavke, ki smo jih upoštevali v raziskavi diplomske naloge so:

- brezposelni zavarovanci bodo prekinili večino svojih zavarovanj,
- najkasneje se bodo odpovedali zavarovanju svojih dobrin (avtomobil, hiša,…),
- zaradi plačilne nezmožnosti se bodo zavarovalnice prisiljene »boriti« za svoje stranke.

Predvidevamo, da nas bo primarna raziskava z anketnim vprašalnikom pripeljala do zastavljenih ciljev diplomske naloge. Menimo, da bodo vprašalniki v celoti izpolnjeni in da bodo izbrani brezposelni anketiranci odgovarjali realno in brez pomislekov.
Vprašalnike bomo temeljito pregledali, odgovore statistično in grafično obdelali in prikazali.

Sestavili bomo anketni vprašalnik in ga razdelili 150 naključno izbranim brezposelnim ljudem različnega spola in starosti. Odgovore bomo analizirali in s tem ugotovili, ali le ti sovpadajo s podatki in opažanji zavarovalnice X.

1.4 Predvidene metode raziskovanja

Naloge se bomo lotili v treh korakih, pri čemer bodo v pomoč podatki Slovenskega zavarovalnega združenja in zavarovalnice X.

V prvem delu naloge bomo povzeli splošno stanje in opažanje v času verižnih stečajev in velike brezposelnosti v Sloveniji do tega trenutka ter položaj zavarovalništva v Sloveniji in splošen vpliv navedene situacije v Sloveniji na zavarovalništvo s poudarkom na zavarovalnici X.

Drugi del naloge bo zajemal razmišljanje ljudi o potrebi zavarovanj v tem kriznem času.
V tretjem, zaključnem delu, bomo zbrali končna opažanja in primerjavo podatkov iz ankete in realnimi podatki in opažanji zavarovalnice X. Glede na dobljene odgovore bomo podali mnenje in potrdili ali zavrgli svoje predpostavke.

Diplomska naloga bo po vsebini razdeljena na teoretični in raziskovalni del. V teoretičnem delu bodo uporabljeni domača in tuja strokovna literatura ter podatki dostopni na spletnih straneh. Uporabili bomo sistematično zbiranje in analiziranje podatkov, ki so že na razpolago. Sledil bo raziskovalni del s kvantitativno raziskavo, saj bomo uporabili anketo, s katero bomo merili splošno mnenje, katerega bomo tudi grafično prikazali.

2. GOSPODARSKA KRIZA IN BREZPOSELNOST V SLOVENIJI

2.1 Gospodarska kriza

Čeprav so vzroki stari desetletja in izhajajo iz jedra danes v svetu prevladujoče liberalne oblike tržnega sistema, je bil povod za krizo padec cen nepremičnin v ZDA, za mnoge pa glavni razlog stečaj ameriške investicijske banke Lehman Brothers (14. september 2008). Najprej so bili znaki postopni, z nekaj mesečnimi presledki in občutkom, da se pojavljajo izolirano, npr. v ZDA in Veliki Britaniji. Nato so si znaki prihajajoče katastrofe sledili kot »padec domin«. Ameriški dolar je dosegel najnižjo raven, cene nafte pa vrh. Borzni indeksi so povsod po svetu doživljali največje tedenske in mesečne padce.

Evropa ni bila neobčutljiva za dogodke v ZDA. Obseg mednarodne trgovine se je zmanjšal na polovico, prav tako so se zmanjšali osebni dohodki, dobički in prihodki od davkov.

Tako kot v vseh državah po svetu, je gospodarska kriza pokazala zobe tudi v Sloveniji, kjer so krizo v prvi in največji meri občutili v bankah, gradbeništvu in avtomobilski industriji.

V zadnjem času opažamo, da je prišlo do bistvene spremembe v gospodarskih rezultatih Slovenije. K inflaciji prispeva končno povpraševanje, ki raste hitreje od ponudbe. Z večjim uvozom kot izvozom je bil razpoložljiv produkt večji od doma ustvarjenega. Po »poku mehurčka« je Ljubljanska borza, ki je nekaj let hitro rasla, prepolovila indekse.

Slovenske banke se zaradi krize svetovnega bančnega sistema niso mogle izogniti težavam. Ker naše banke ne poslujejo v najbolj tveganih poslih, se niso znašle v tako velikih in brezizhodnih težavah. Državljani bančne težave občutimo predvsem na področju kreditov in obrestnih mer.

Prve večje težave je imela tako v svetu kot tudi v Sloveniji avtomobilska industrija. Slovensko gospodarstvo ima veliko podjetji iz področja kovinsko-predelovalne in tekstilne industrije, ki so neposredno ali posredno vezana na avtomobilsko industrijo (Revoz, Prevent, Komet, Cimos…).

Gradbeništvo je naslednja večja panoga, na katero je gospodarska kriza vplivala predvsem zaradi pomanjkanja finančnih sredstev in zmanjševanja kupne moči, kar je ustavilo vrsto načrtovanih projektov.

2.2 Stečaj in brezposelnost

Stečaj je postopek, ki se izvede, ko neko podjetje ni več sposobno poravnavati svojih obveznosti. Plačilno nesposobno podjetje (nesolventno) svojim upnikom predlaga začetek stečajnega postopka, lahko pa stečaj predlagajo tudi upniki ali družbeniki. V postopku stečaja se oblikuje stečajna masa, ki predstavlja celotno dolžnikovo premoženje, s katerim se poplača dolžnikove upnike. Med stečajem lahko pride do prisilne poravnave, ki predstavlja zmanjšanje dolžnikovih obveznosti. Prisilno poravnavo lahko predlaga samo dolžnik in upniki na glasovanju odločijo ali se s prisilno poravnavo strinjajo ali ne. (http://www.poslovni-utrip.si/2009/09/pogosti-besedi-v-medijih-stecaj-in-prisilna-poravnava/, 19.4.2011)

Slovenija je med novimi članicami EU iz Srednje in Vzhodne Evrope na prvem mestu po povečanju stečajev podjetij v letu 2008, je pokazala raziskava družbe Creditreform. Lani je šlo v stečaj 657 družb, kar je 17,3 odstotka več kot leto prej. Povprečna rast števila stečajev v novih članicah EU iz Vzhodne in Srednje Evrope je lani sicer bila 11,6 odstotka. Najvišjo stopnjo stečajev imajo med novimi članicami EU baltske države – v Litvi gre v stečaj 115 na 10 tisoč družb, v Estoniji 108 in Latviji 99. V Sloveniji gre v stečaj 72 na 10 tisoč družb, povprečna stopnja v novih članicah EU iz Srednje in Vzhodne Evrope pa je 52. (http://www.razgledi.net/2009/02/11/slovenija-med-novimi-clanicami-eu-na-vrhu-po-rasti-stecajev/, 19.4.2011)

Brezposelnost je stanje brez uradne zaposlitve. Registrirano brezposelne osebe so prijavljene na ustreznih zavodih, ali pa prejemajo denarna nadomestila.

Stopnja anketne brezposelnosti v Sloveniji je trenutno 7,6 odstotka, medtem ko je povprečje celotne EU 9,6 odstotka. Rast brezposelnosti se umirja, a se je kljub rasti števila brezposelnih glede na lani povečalo število zaposlitev, poudarja državna sekretarka. V obdobju od januarja do novembra se je v primerjavi z enakim obdobjem lani število zaposlitev povečalo za 17,2 odstotka na nekaj manj kot 52.300 brezposelnih, število prostih delovnih mest pa za 7,1 odstotka na 160.300.

(http://www.times.si/slovenija/ministrstvo-za-2011-pricakuje-podobno-raven-brezposelnosti--a058ca16cc-2f0d287599.html, 19.4.2011)

2.3 Posledice gospodarske krize in opažanja

Slovenija je uradno v recesiji po 4,1- odstotnem padcu bruto domačega proizvoda v zadnjem četrtletju leta 2008 in 6,4- odstotnem padcu v prvem četrtletju leta 2009. Slovenija je s tem strmim padcem BDP-ja pri vrhu med državami euroobmočja. Večji padec so doživele le baltske države.

Kot smo že prej omenili, se je kriza najprej pokazala v bančništvu, avtomobilski industriji in gradbeništvu, seveda pa se sedaj pojavlja v vseh panogah gospodarstva, tudi v zavarovalništvu. Posledice krize so vidne predvsem v med seboj zelo povezanih dejavnikih:

- odpuščanju ljudi, večji brezposelnosti,
- krajšanju delavnika kot posledica zmanjšanja obsega dela podjetij,
- manjši kupni moči prebivalstva,
- zmanjšanju prodaje življenjsko ne nujnih dobrin,
- slabši finančni disciplini (zamujanje pri plačevanju obveznosti, stroškov bivanja, kreditov, ipd.).
- večjem pomen humanitarnih organizacij (Karitas, Rdeči križ).

Zaključiti je mogoče, da je z razvojem v zadnjih nekaj letih Slovenija na žalost izgubila svojo »sui generis« gospodarsko pot. (Štiblar, 2008, 30)

2.4 Napovedi o trajanju krize in njen vpliv na brezposelnost

» Če resnično želiš priti na Olimp, se prepričaj, da gre vsak tvoj korak v tej smeri.« (Sokrat)

Bistveno vprašanje, ki si ga finančna in druga svetovna javnost zastavlja je, kako naprej? Kako znova vzpostaviti zdravo »ožilje«, potrebno za razvoj. Za doseganje trajnostnega razvoja sveta bosta potrebna globalna in nacionalna redistribucija dohodkov in rekonstrukcija svetovne ureditve, ki se ponujata kot rešitev sodobne finančne krize.

Ministrstvo za delo se pri napovedi brezposelnosti v letu 2011 opira na ocene Umarja, da bo v povprečju registriranih okoli 103.000 brezposelnih. To pomeni, da bomo v povprečju ostajali na letošnji ravni. Trenutno je v Sloveniji registriranih nekaj manj kot 104.000 brezposelnih. Konec novembra je bilo na zavodu za zaposlovanje registriranih 103.831 brezposelnih oseb, kar je 1,1 odstotka več kot oktobra in 8,8 odstotka več kot novembra predlani.

Urad RS za makroekonomske analize in razvoj (Umar) je zapisal, da se bodo razmere na trgu dela v letu 2011 še naprej umirjale in da bo v letu 2012 prišlo do izboljšanja. Trg dela se bo na izboljšanje gospodarske aktivnosti odzval z zamikom, prenehala bosta učinkovati tudi interventna zakona za ohranjanje delovnih mest. Število zaposlenih naj bi se zmanjšalo v predelovalnih dejavnostih, rudarstvu, gradbeništvu, kmetijstvu in nekaterih tržnih storitvah, povečalo pa v nekaterih poslovnih in javno storitvenih dejavnostih, med drugim na področju varstva otrok in oskrbe starejših (http://www.times.si/slovenija/ministrstvo-za-2011-pricakuje-podobno-raven-brezposelnosti--a058ca16cc-2f0d287599.html, 19.4.2011)

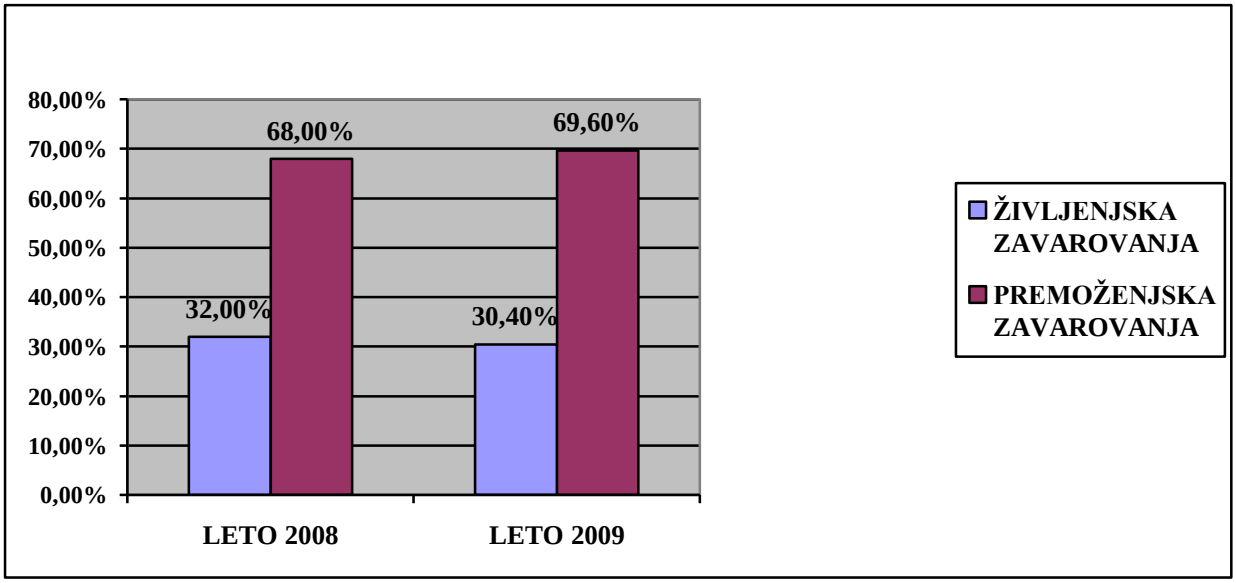
3. VPLIV GOSPODARSKE KRIZE IN BREZPOSELNOSTI NA ZAVAROVALNIŠTVO

3.1 Splošno opažanje

Nastala situacija v Sloveniji je pustila posledice tudi na področju zavarovalništva. Opažamo predvsem:

- povečevanje finančne nediscipline pri plačevanju obveznosti,
- zmanjševanje števila zavarovanih rizikov,
- zniževanje premij,
- spreminjanje življenjskih zavarovanj v zavarovanja brez premije,
- povečevanje odpovedi zavarovanj.

Posledično je seveda tudi rezultat v zavarovalništvu, kot pomembni gospodarski panogi, slabši. Da je zavarovalništvo pomembna gospodarska panoga, kaže tudi podatek, da je bil delež BDP v letu 2009 6%. Skupna bruto zbrana premija vseh vrst zavarovanj je bila v letu 2008 že **2.019.582.610 EUR,** od tega je delež življenjskih zavarovanj 642.903.327 EUR in premoženjskih 1.376.679.283 EUR. V letu 2009 je skupna premija **2.072.923.129 EUR,** z deležem življenjskih zavarovanj 630.089.177 EUR in premoženjskih zavarovanj 1.442.833.952 EUR. Če primerjamo številke ugotovimo, da se je delež premoženjskih zavarovanj povečal na račun življenjskih zavarovanj, katerih delež se je zmanjšal.



Graf 1: Razmerje življenjskih in premoženjskih zavarovanj v letu 2008 in 2009

Vir: Zavarovalnica X

V letu 2010 je bilo zaznati rahel trend umiritve gospodarske krize in lahko govorimo tudi že o prvih pozitivnih znakih okrevanja gospodarstva, katerih pozitivne posledice lahko pričakujemo šele v prihajajočem obdobju. Kljub optimističnim napovedim ostaja dejstvo, da je bilo poslovno leto 2010 še močno zaznamovano s posledicami krize, ki se je še posebno odražala v realnem sektorju oz. med prebivalstvom ter družbami, ki zavarovalnicam predstavljajo obstoječe in potencialne stranke. Tako so zavarovalnice skozi celotno leto beležile poviševanje negativnih trendov, kot so povečanje števila odkupov in stornacij zavarovanj, zmanjševanja premij ter zavarovalnih vsot in podobno. Opravljene analize so pokazale, da so poglavitni razlogi za take spremembe poslabšanje finančne situacije družin, posameznikov in družb, izguba služb in splošno znižanje življenjskega standarda prebivalstva.

Kljub postopnemu okrevanju gospodarstva, se na trgu dela še vedno beleži zmanjševanje stopnje zaposlenosti. Povprečna letna stopnja registrirane brezposelnosti je znašala 10,7%. Še naprej je glavni razlog za povečevanje brezposelnosti izguba dela iz poslovnih razlogov oz. stečajev podjetij. V letu 2010 je povprečna mesečna bruto plača na zaposlenega znašala 1.495 EUR in je bila primerjalno na preteklo leto nominalno višja za 3,9 %. Pri tem je bila rast posledica rasti plač v zasebnem sektorju, na kar je vplival dvig minimalne plače.

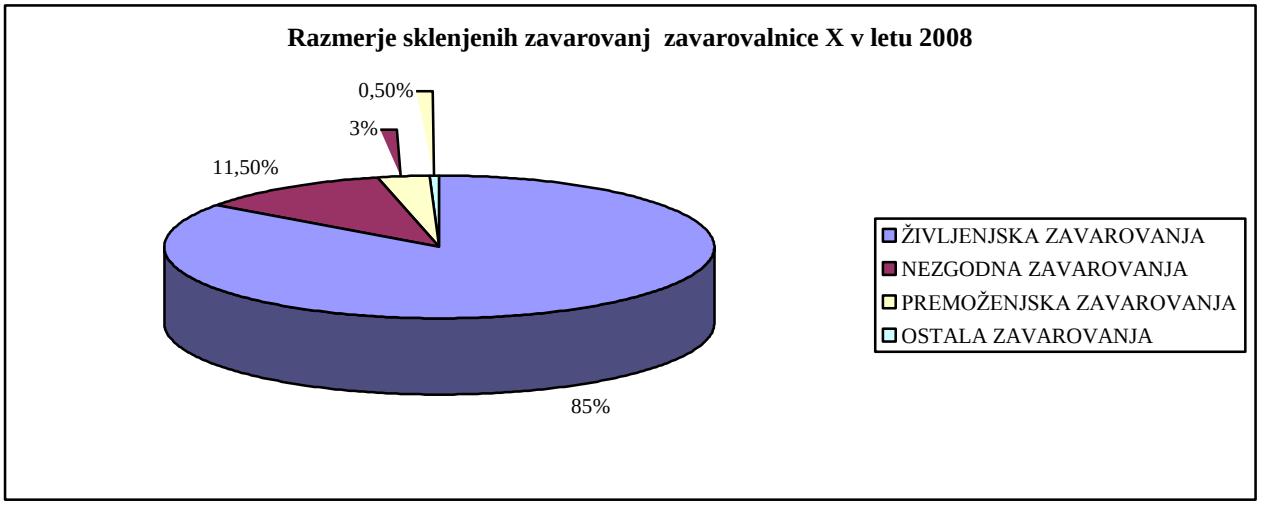
3.2 Predstavitev zavarovalnice X in njen položaj v slovenskem zavarovalnem svetu

Kot vzorčno zavarovalnico smo vzeli zavarovalnico X, ki jo na kratko predstavljamo.

3.2.1 Predstavitev zavarovalnice X

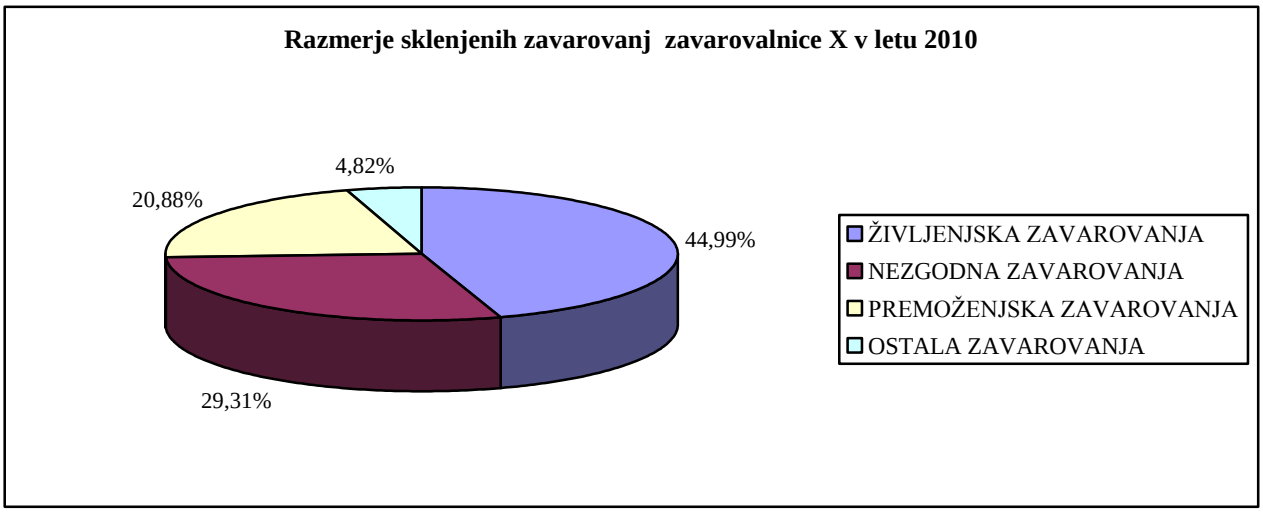
Zavarovalnica X je bila ustanovljena 18. novembra 1992 in je s poslovanjem pričela 1. januarja 1993. Organizirana je kot delniška družba, katere večinski lastnik je iz Avstrije. Tamkajšnja zavarovalnica je bila ustanovljena že leta 1798. Več kot 210 let obstoja ji daje sloves ene najstarejših zavarovalnic v Evropi.

So specializirana zavarovalnica za področje osebnih zavarovanj, kjer ponujajo široko paleto zavarovalnih produktov za življenjska, naložbena, nezgodna in zdravstvena zavarovanja. Ponujajo tudi pestro izbiro kvalitetnih premoženjskih zavarovanj, ki pa predstavlja manjši delež v skupnem portfelju. S svojo ponudbo in tradicijo so zanesljiv partner, kar dokazuje že več kot 200.000 pridobljenih zavarovancev.



Graf 2: Razmerje sklenjenih zavarovanj zavarovalnice X v letu 2008

Vir: Zavarovalnica X



Graf 3: Razmerje sklenjenih zavarovanj zavarovalnice X v letu 2010

Vir: Zavarovalnica X

Zavarovalnica X po obsegu bruto obračunane zavarovalne premije dosega 8 % tržni delež na segmentu življenjskih zavarovanj, kar jo med slovenskimi klasičnimi zavarovalnicami uvršča na uspešno četrto mesto.(Letno poročilo 2010 zavarovalnice X)

V zavarovalnici X je stalno zaposlenih 132 ljudi, od tega jih je 61 zaposlenih na sedežu družbe, 71 pa v okviru lastne prodajne mreže. Uspeh je mogoče pripisati gospodarnemu poslovanju, ki omogoča, da zavarovalnica X že vsa leta pripisuje najvišji dobiček/zavarovanca. Tako bo med zavarovance, ki so upravičeni do dobička za leto 2010 razdeljenih kar 5.000.000 EUR.

3.3 Problematika poslovanja zavarovalnice X v času velike brezposelnosti

Prednost zavarovalnice X je v tem, da nima avtomobilskih zavarovanj in ne zavaruje velikih rizikov. Poslovanje zavarovalnice X je predvsem usmerjeno v osebna – življenjska zavarovanja in v premoženjska zavarovanja nepremičnin s pripadajočimi premičninami. Zavarovalnica se je v času njenega delovanja, ki ima zavidljivo obletnico (212 let), uspešno soočila že z vrsto tako finančnih, kakor gospodarskih kriz in vojn, tako da danes izkušnje pridobljene v vseh teh letih uspešno prenaša na svoje hčerinske družbe. Ena največjih izkušenj pridobljenih v tem času je, da je potrebno položaj na trgu ves čas spremljati, jemati opozorila z vso resnostjo in odgovornostjo, kajti le tak način dela omogoča pravočasno

reakcijo. Pravočasno sprejetje potrebnih preventivnih ukrepov pa bistveno vpliva na ublažitev posledic, kar posledično pomeni hitro normalizacijo poslovanja ko se situacija normalizira.

Posledice nastale situaciji se tudi v zavarovalnici X odražajo v enakih dejavnikih, kot smo jih že navedli na začetku. Da bi te dejavnike zmanjšali, so že ob prvih napovedih finančne krize in gospodarske recesije sprejeli nekaj pomembnih ukrepov, ki so se pokazali kot zelo dobri:

- izobraževanje referentov za komunikacijo in svetovanje strankam, ki zaidejo v finančne težave,
- možnost začasnega mirovanja v obdobju med 1. in 3. letom sklenitve življenjskega zavarovanja (možnost brez premijskega zavarovanja nastane šele po 3. vplačanih letnih premijah),
- kontakt s strankami ob prvem izpadu finančnih obveznosti (ukrep je preventivne narave, kjer se s stranko pogovorijo in pogodbo na željo stranke prilagodijo trenutnim zmožnostim),
- vse posebne situacije, ki so izven dogovora splošnih pogojev, se na osnovi pisnih prošenj obravnavajo individualno.

Hkrati so v letu 2010, kljub negativnim trendom, občutneje zaznali trend povečanja zavesti o nujnosti kvalitetnega zagotavljanja osebne varnosti in varnosti premoženja. Ravno na tem področju so s ponudbo najkvalitetnejših oblik zavarovalnih produktov, ki pokrivajo kar najširša področja osebnih in premoženjskih zavarovanj, dvignili zaupanje njihovih obstoječih in potencialnih strank.

Kljub negativnim trendom na evropskih in svetovnih finančnih trgih, so v letu 2010 zaznali pozitivno rast prodaje naložbenih življenjskih zavarovanj, ki so jih sklepale predvsem tiste stranke, ki so finančno bolj ozaveščene in ki razpolagajo z viški denarnih sredstev.

Na področju premoženjskih zavarovanj v letu 2010 niso beležili večjih škod, ki bi bile posledica katastrofalnih naravnih dogodkov, zaradi česar beležijo boljši škodni in poslovni rezultat v tej zavarovalni vrsti. Kot posledica naravnih nesreč v letih 2008 in 2009 in pomanjkanja zavarovanosti na tem področju, se je v letu 2010 pokazal večji trend rasti sklepanja različnih premoženjskih zavarovanj.

S popuščanjem gospodarske krize ter posledično s sprostitvijo kreditnega poslovanja bank, prihaja v ospredje bančno zavarovalništvo. V letu 2010 ponovno beležijo pomembno rast tega segmenta poslovanja, pri čemer so sodelovanje z bančnim partnerjem na področju trženja nezgodnih zavarovanj nadgradili še z ostalimi oblikami zavarovanj, ki jih ponuja zavarovalnica X (življenjska in premoženjska zavarovanja).

V naslednjem poslovnem obdobju nameravajo na trgu še bolj utrditi njihov poslovni položaj ter še dodatno dvigniti zaupanje strank, predvsem s ponudbo novih produktov, ter nadgradnjo obstoječih. Predvsem njihovemu obstoječemu portfelju zavarovancev želijo ponuditi celovito paleto kritij, ki bodo zagotavljala varnost na vseh življenjskih in premoženjskih področjih.

4. RAZMIŠLJANJA O POTREBI ZAVAROVANJ V ČASU RECESIJE

4.1 Predstavitev in izvedba ankete

Kot metodo raziskovanja smo si izbrali anketo, ker smo lahko s kvantitativnim raziskovanjem merili splošne trende, mnenja in stališča ljudi. Visoko strukturirani vprašalniki so nam omogočali hitro in učinkovito analizo podatkov. Vprašalnik je vseboval 11 vprašanj, od tega največ vprašanj z več možnimi odgovori. Prednost takih vprašanj je, da je vprašalnik enostaven in obdelava enostavna, pomanjkljivost pa, da je anketiranec omejen.

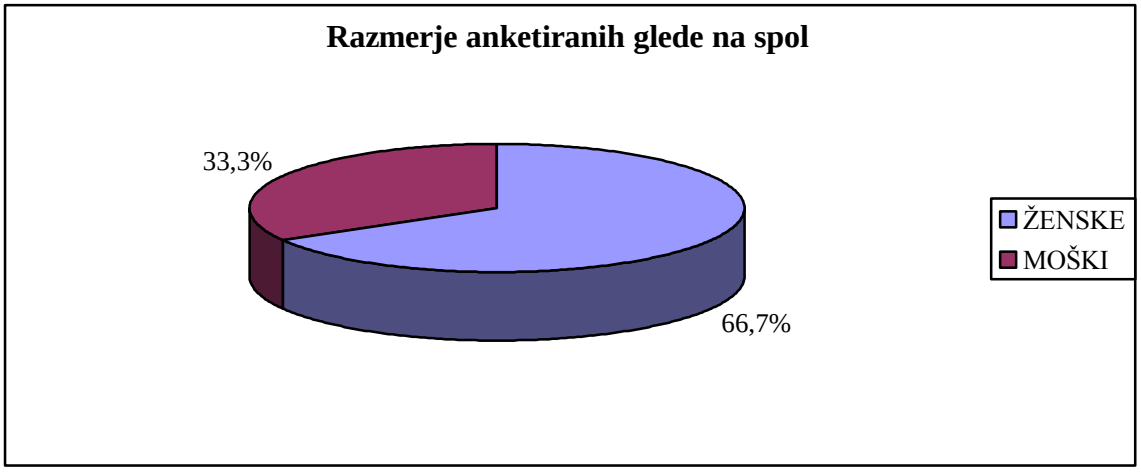
Anketirali smo 150 brezposelnih ljudi, in sicer osebno in dopisno (elektronska pošta). Največ anket so prostovoljci izpolnili na Zavodu za zaposlovanje, kjer so nam prijazno priskočili na pomoč, tako da so po odobritvi vodstva svetovalke ponudile anketo svojim varovancem. Nekaj anket je bilo izpolnjenih na zavarovalnici X, nekaj so nam jih prostovoljci vrnili po elektronski pošti. Anketo smo izvajali v času od 27. marca do 12. aprila.

4.1.1 Profil anketirancev

V anketi so sodelovali ljudje različnih profilov, kar je razvidno iz zbranih in prikazanih podatkov v obliki naslednjih grafikonov:

- razmerje med spoloma
- starostna populacija
- izobrazba
- trenutni status
- prihodek gospodinjstva

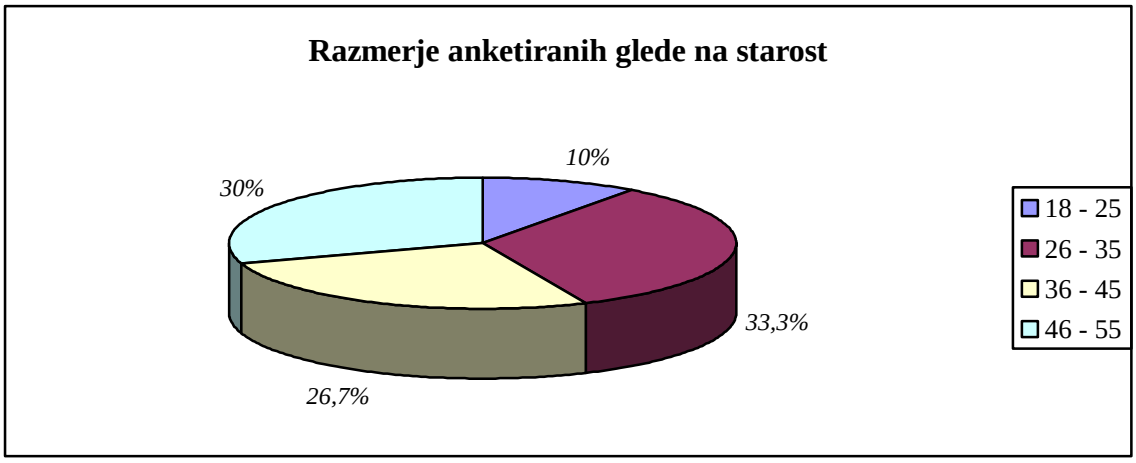
Sodelujočih prostovoljnih anketirancev je bilo 150, od tega je bilo 100 žensk, kar je 66,7% in 50 moških, kar je 33,3%. Kot pričakovano se je na anketiranje odzvalo več žensk kot moških.



Graf 4: Razmerje anketiranih glede na spol

Vir: Lasten

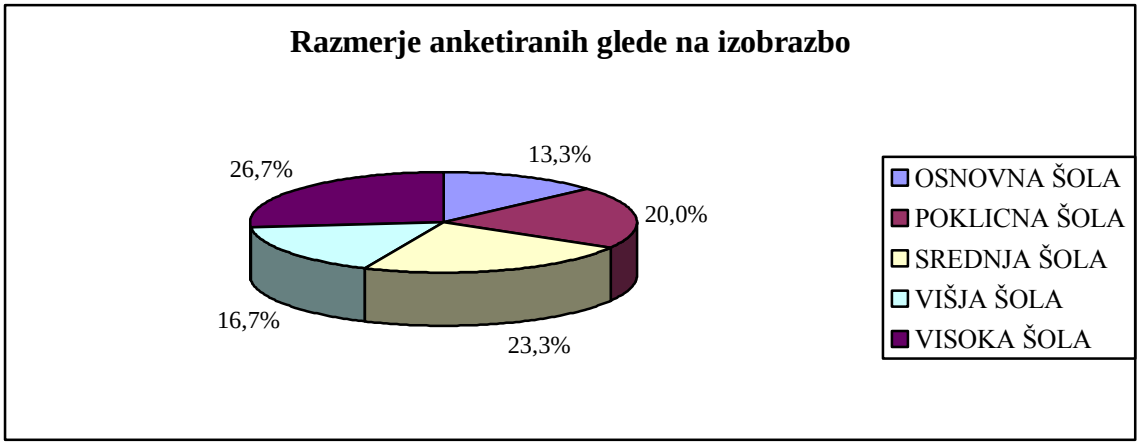
Glede na starost, smo zajeli največ anketirancev med 26 in 35 leti (33,3%), sledijo jim anketiranci med 46 in 55 leti (30%), nato anketiranci med 36 in 45 leti (26,7%) in na koncu anketiranci med 18 in 25 leti (10%). Nobeden od anketirancev ni bil v starostni skupini od 56 do 65 in nad 65 leti.



Graf 5: Razmerje anketiranih glede na starost

Vir: Lasten

V izobrazbeni strukturi anketirancev prevladuje visoka šola (26,7%), kar nas je nekoliko presenetilo, sledi srednja šola (23,3%), nato poklicna šola (20%), višja šola (16,7%) in najmanj anketirancev ima osnovno šolo (13,3%). Nihče izmed anketirancev nima magisterija ali doktorata.



Graf 6: Razmerje anketiranih glede na izobrazbo

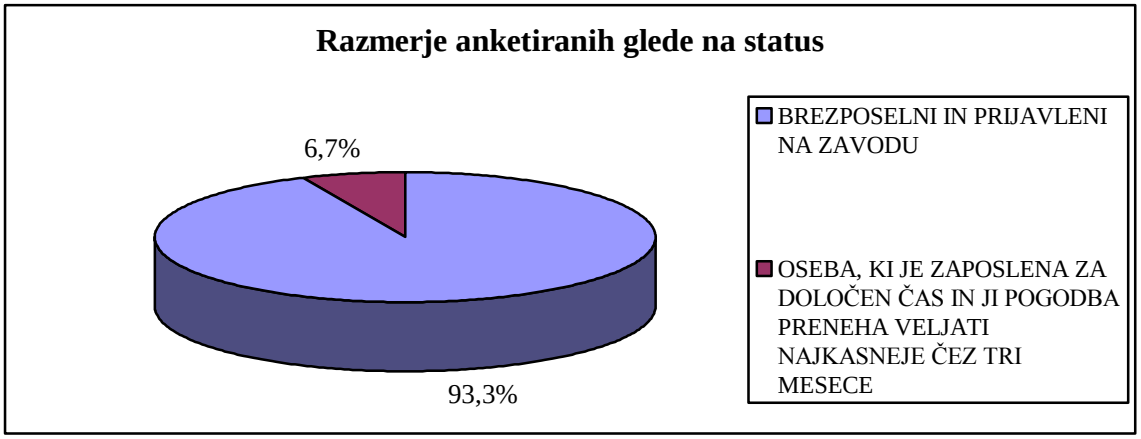
Vir: Lasten

Ko smo spraševali po statusu, nas je zanimalo, ali so anketiranci:

- brezposelni in prijavljeni na zavodu,
- drugi iskalec zaposlitve v času trajanja odpovednega roka v primeru redne odpovedi pogodbe o zaposlitvi s strani delodajalca,
- oseba, v zvezi s katero je iz poslovne dokumentacije delodajalca razvidno, da bo njeno delo postalo nepotrebno,
- oseba, ki je zaposlena za določen čas in ji pogodba preneha veljati najkasneje čez tri mesece.

Ugotovili smo, da je 93,3% anketirancev brezposelnih in prijavljenih na zavodu in le 6,7% anketirancev oseb, ki so zaposlene za določen čas in jim pogodba preneha veljati najkasneje čez tri mesece. Ostalih statusov med anketiranci ni bilo.

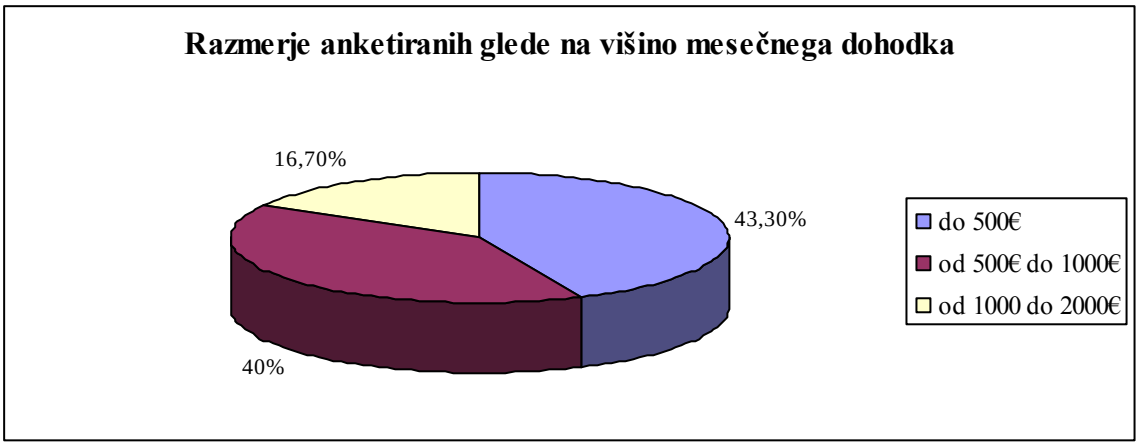
Brezposelni so v večini prijavljeni na zavodu od 6 do 12 mesecev in v povprečju en na gospodinjstvo.



Graf 7: Razmerje anketiranih glede na status

Vir: Lasten

Višina mesečnega dohodka gospodinjstva je v večini primerov do 500€ (43,3%), sledi od 500€ do 1000€ (40%) in nazadnje od 1000€ do 2000€ (16,7%). Kot smo pričakovali, nihče ni imel več kot 2000€ prihodka.



Graf 8: Razmerje anketiranih glede na višino mesečnega dohodka

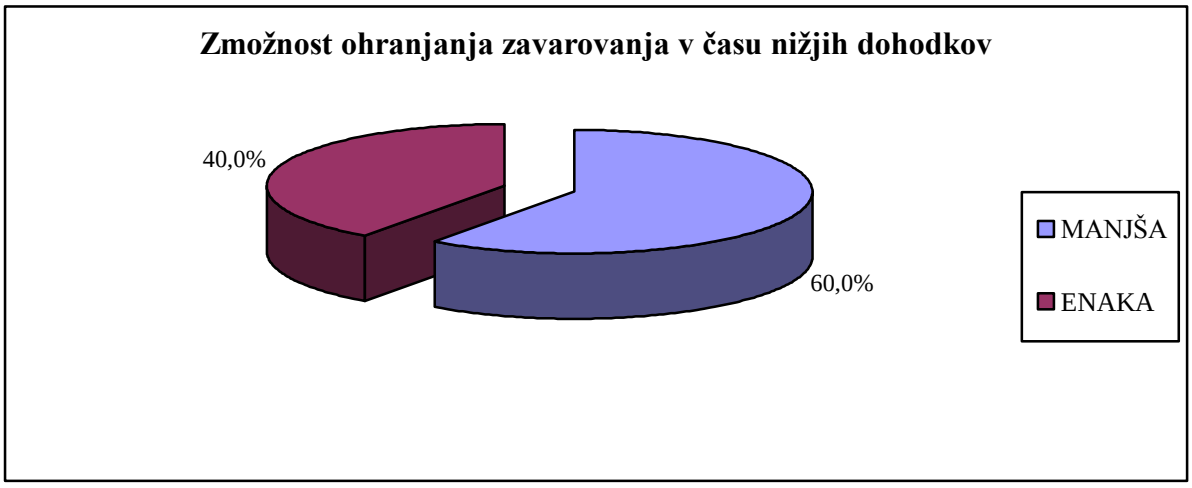
Vir: Lasten

4.1.2 Rezultati ankete

Na osnovi pridobljenih 150 anket smo naredili analizo odgovorov po vprašanjih in jih zbrali ter prikazali v naslednjih grafih:

- zmožnost ohranjanja zavarovanj v času nižjih dohodkov
- sklenjena zavarovanja anketirancev
- odstotek anketirancev, ki bi ohranili sklenjena zavarovanja
- odstotek anketirancev, ki bi prekinili sklenjena zavarovanja
- pomembnost pri izbiri zavarovalnice in zavarovalnih ponudb

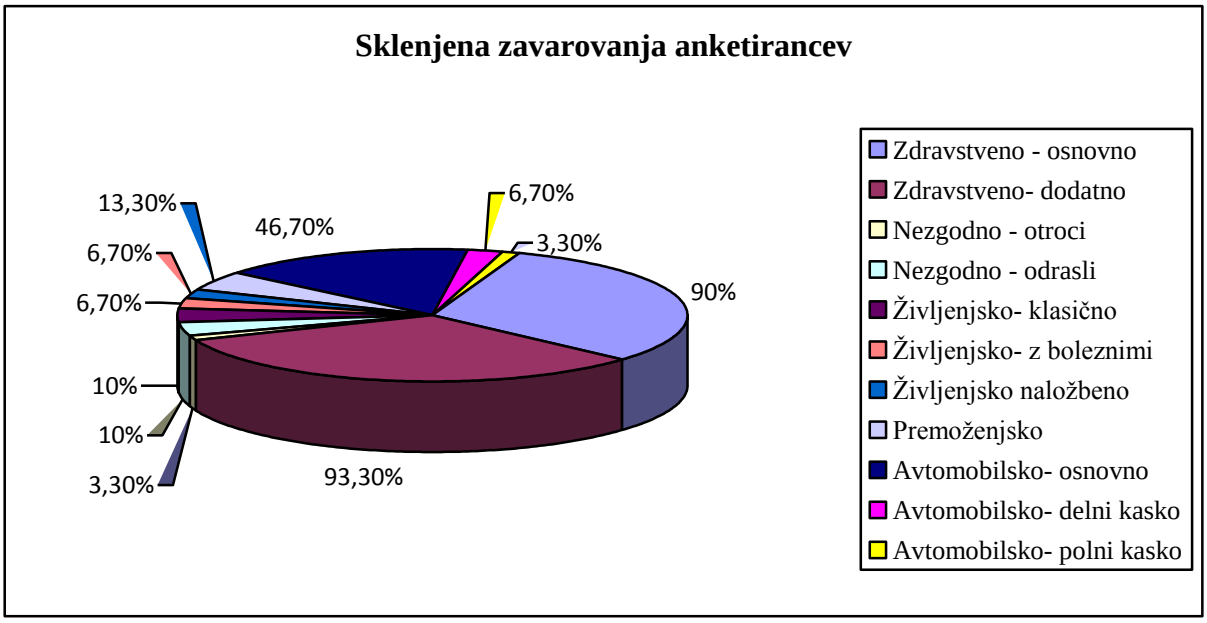
Pričakovano, a vendar zaskrbljujoče je, da kar 60% anketiranih meni, da je potreba po zavarovanju v kriznih časih manjša in 40% ,da je enaka. Nihče ne meni, da bi bila v teh časih večja, kar je razumljivo. Podatki kažejo, da se še ljudje veliko premalo zavedajo posledic nenadnih dogodkov, ki nas lahko prizadenejo, pa naj bo to prometna nesreča, požar, toča, invalidnost, infarkt ali karkoli drugega, kar nam lahko v hipu popolnoma spremeni in uniči življenje.



Graf 9: Zmožnost ohranjanja zavarovanja v času nižjih dohodkov

Vir: Lasten

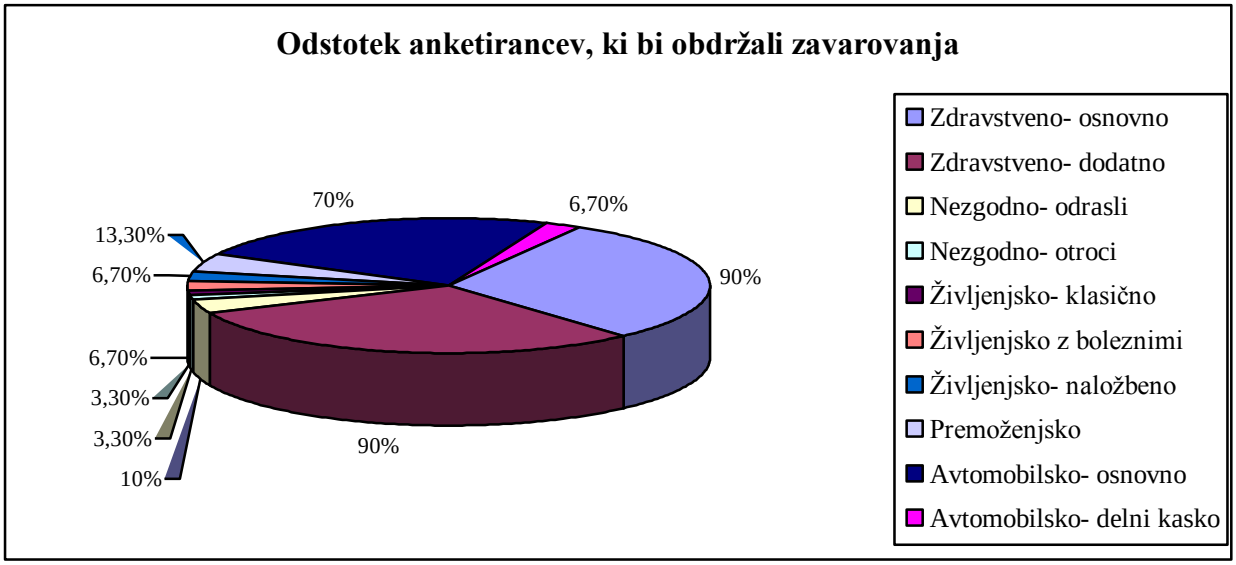
Od anketirancev smo želeli izvedeti, katera zavarovanja imajo sklenjena. Iz prikazanega grafikona lahko lepo razberemo, katere zavarovalne vrste so brezposelnim pomembne. Osnovno in dodatno zdravstveno zavarovanje imata 93,3% in 90%. Takoj za zdravstvenim zavarovanjem pa je osnovno zavarovanje avtomobila s 46,7%. Vsa ostala navedena zavarovanja pa imajo okoli 10%.



Graf 10: Sklenjena zavarovanja anketirancev

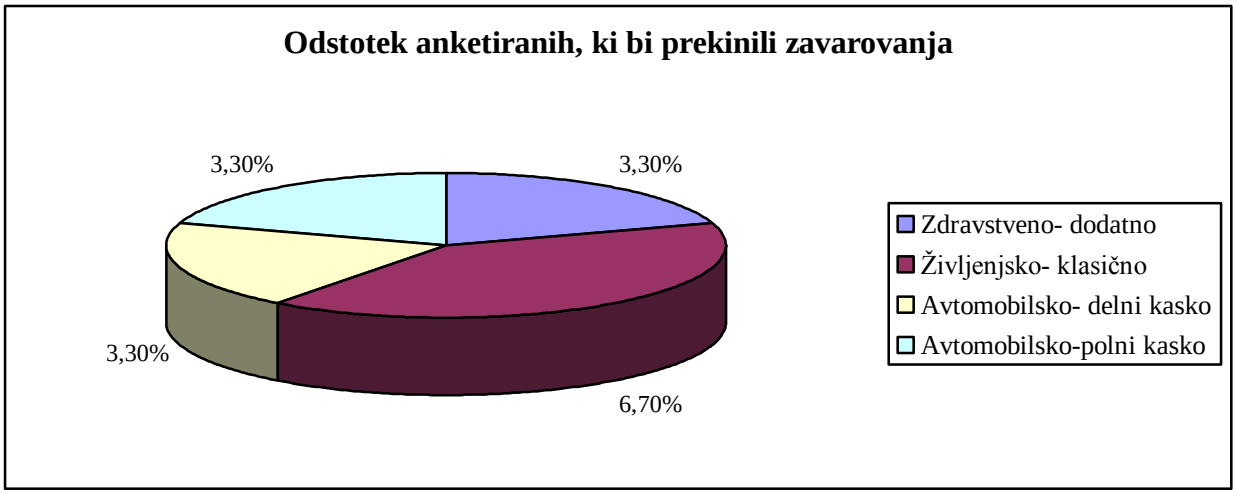
Vir: Lasten

Zanimalo nas je, katerim zavarovanjem bodo anketiranci dali prednost in jih v teh kriznih časih obdržali ali prekinili. Po pregledu vprašalnikov smo ugotovili, da bi le redki anketiranci prekinili do sedaj sklenjena zavarovanja (avtomobilsko - kasko in delni kasko, življenjsko klasično in zdravstveno dodatno). Skoraj vsi pa bi obdržali zdravstveno - osnovno in dodatno (90%) in v 70% avtomobilsko osnovno zavarovanje.



Graf 11: Odstotek anketirancev, ki bi obdržali zavarovanja

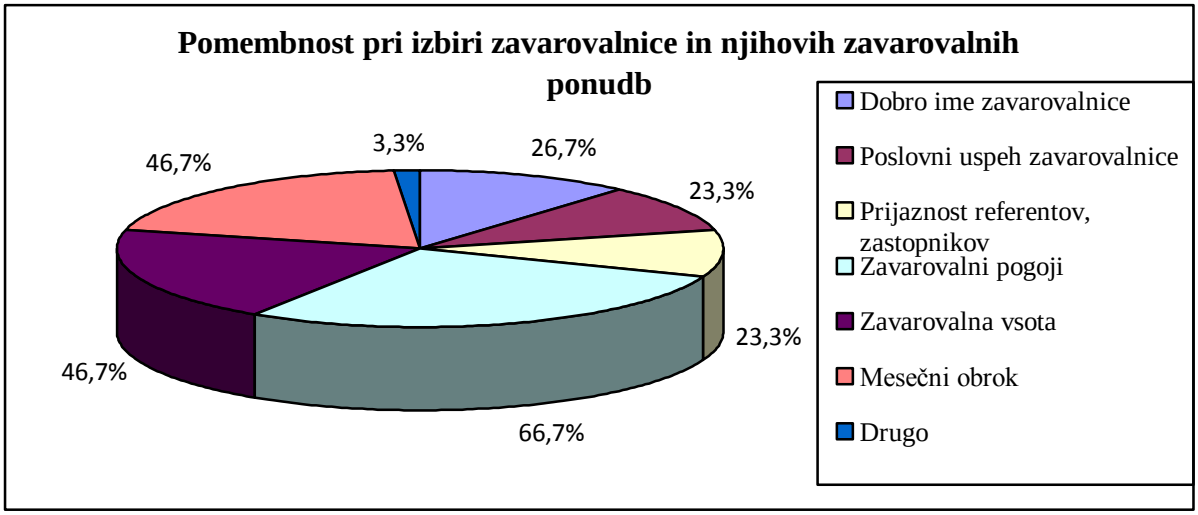
Vir: Lasten



Graf 12: Odstotek anketirancev, ki bi prekinili zavarovanja

Vir: Lasten

Pri pomembnosti izbire zavarovalnic in njihovih zavarovalnih ponudb so se anketiranci pred vsem odločili za ponujene zavarovalne pogoje (66,7%), nato jih pritegneta zavarovalna vsota in mesečni obrok (46,7%), pomembno jim je tudi dobro ime zavarovalnice (26,7%), s 23,3% sta zastopana prijaznost in poslovni uspeh.



Graf 13: Pomembnost pri izbiri zavarovalnice in njihovih zavarovalnih ponudb

Vir: Lasten

4.2 Osebno razmišljanje in razmišljanje ljudi različnih profilov

Pri pregledu odgovorov ankete smo naleteli na pričakovane in tudi nepričakovane odgovore. Če na kratko povzamemo, je bilo 150 anketiranih, od tega 100 žensk in 50 moških, različnih starostnih skupin, različnih izobrazbenih struktur in kar 93% s statusom brezposelne osebe in prijavljene na zavodu v poprečju od 6 do 12 mesecev.

40% anketirancev ima višino mesečnega dohodka gospodinjstva do 500€ na mesec, kar je pričakovano, 43% pa od 500€ do 1000€. Glede na status in dohodke, je razumljivo, da imajo ljudje precej odklonilen odnos do nekaterih vrst zavarovanj in da zavarujejo samo tisto, kar se jim zdi trenutno najbolj pomembno.

Kot smo že ugotovili, je sicer pričakovano, da kar 60% anketiranih meni, da je potreba po zavarovanju v kriznih časih manjša in 40%, da je enaka, vendar pa je to prav tako zaskrbljujoče, saj lahko z gotovostjo trdimo, da se ljudje premalo zavedajo pomembnosti zavarovanj in varnosti, ki jo zavarovanje nudi glede na finančno in gospodarsko situacijo. V tem času ima zavarovanje še večjo vrednost, o čemer bomo govorili v nadaljevanju.

Anketiranci so nam zaupali, katera zavarovanja imajo sklenjena, katerega od teh bodo oziroma so v njihovi nastali situaciji obdržali, čemu pa se bodo odpovedali oziroma katero

sklenjeno zavarovanje bodo ali so prekinili. Najbolj množično sta zastopani zdravstveno osnovno in zdravstveno dodatno zavarovanje, kar je spodbudno in dokaz, da ljudje še vseeno pomislijo na svoje zdravje in so seznanjeni s tem, da so zdravstvene usluge zelo drage in da jih brez zavarovanj sami ne moremo oz. zelo težko krijemo.

Nekoliko preseneča tudi podatek, da so anketiranci le v 10% nezgodno zavarovani in le 3,3% anketirancev je nezgodno zavarovalo svoje otroke. Tako ravnanje je nekoliko neodgovorno, če pomislimo, kakšne so lahko posledice, ki jih ne moremo predvideti. Morda so tukaj nekoliko krive tudi zavarovalnice, ki ne ponujajo dovolj privlačnih zavarovanj s sprejemljivimi pogoji in uslugami.

Da ljudje kljub vsemu premalo cenimo svoje življenje, nam kaže podatek, da ima le majhen procent anketirancev življenjsko zavarovanje in še ti ga bodo v nastali situaciji prekinili, čeprav bodo ali so pri tem izgubili veliko že vplačanega denarja in kljub opozorilom strokovnjakov iz področja zdravstva, da se v času finančne krize in gospodarske recesije poveča:

- število nezgod,
- infarktov,
- bolezni

kot posledica povečanega stresa in nezbranosti, ki jih povzročajo izgube zaposlitve, nesoglasja v družini in finančne težave.

Za zdravstvenim zavarovanjem je osnovno zavarovanje avtomobila, kar je razumljivo, saj današnji človek dokazano največ denarja nameni svojemu jeklenemu konjičku, ki zavzema v življenju ljudi zelo pomembno mesto. Zato je razumljiv tudi podatek, da tega zavarovanja brezposelni ne bi prekinili. Odpovedali pa so se vsem dodatnim zavarovanjem avtomobila (kasko, delni kasko), kar je po svoje razumljivo, a nespametno, saj velikokrat nismo sposobni sami kriti škode pri prometnih ali kakšnih drugih nesrečah. Takrat smo v veliki zagati in včasih obžalujemo naše početje.

Presenetil nas je tudi podatek, da ima samo 13,3% anketiranih zavarovano svojo nepremičnino in to navkljub vsem klimatskim spremembam, ujmam in pesimističnim

napovedim klimatologov. Naša klimatologinja Lučka Kajfež Bogataj je na Slovenskih zavarovalniških dnevih leta 2008 v Portorožu dejala:„ Kako hitro se bodo razvijale spremembe v prihodnje, ne vemo in lahko le predvidevamo. Zagotovo pa vemo, da ne prinašajo nič dobrega in da se bo potrebno na naravne ujme navaditi in pred njimi ustrezno zavarovati.“ Lep primer trditve naše priznane klimatologinje so v zadnjem času neurja s točo. Ob nastalih škodah se pokaže prava vrednost zavarovanja in varnosti, ki jo nudi v primeru nepredvidljivih dogodkov, saj so ljudje, ki so imeli in imajo sklenjeno kvalitetno premoženjsko zavarovanje, v neprimerno manj stresni situaciji. Ti so lahko s pomočjo odškodnin takoj začeli s sanacijo škod. Ljudje, ki niso imeli zavarovanih svojih nepremičnin, so se ukvarjali naprej z vprašanjem: „ Kje in kako zagotoviti dovolj finančnih sredstev za obnovo?“ In ker je finančna slika slovenskega prebivalstva taka, da smo skoraj vsi, zaradi nakupa različnih dobrin (avto, nepremičnine, razna oprema…), že globoko prezadolženi, so ljudje v takih stresnih situacijah obupani.

Kljub vsemu je spodbuden podatek, da tisti, ki imajo nepremičnino zavarovano, tega v času brezposelnosti ne bi prekinili.

In kaj je za anketirance pomembno pri izbiri zavarovalnice? Več kot polovici so zelo pomembni zavarovalni pogoji. To je rezultat, ki smo ga pričakovali, saj je to ena od najpomembnejših ponudb zavarovalnice in v veliko primerih najbolj sporna postavka. Tudi zavarovalna vsota in mesečni obrok imata velik vpliv na izbiro zavarovalnice. Dobro ime zavarovalnice, poslovni uspeh zavarovalnice, prijaznost referentov in zastopnikov niso tako pomembna, vendar pa vseeno ne nepomembni.

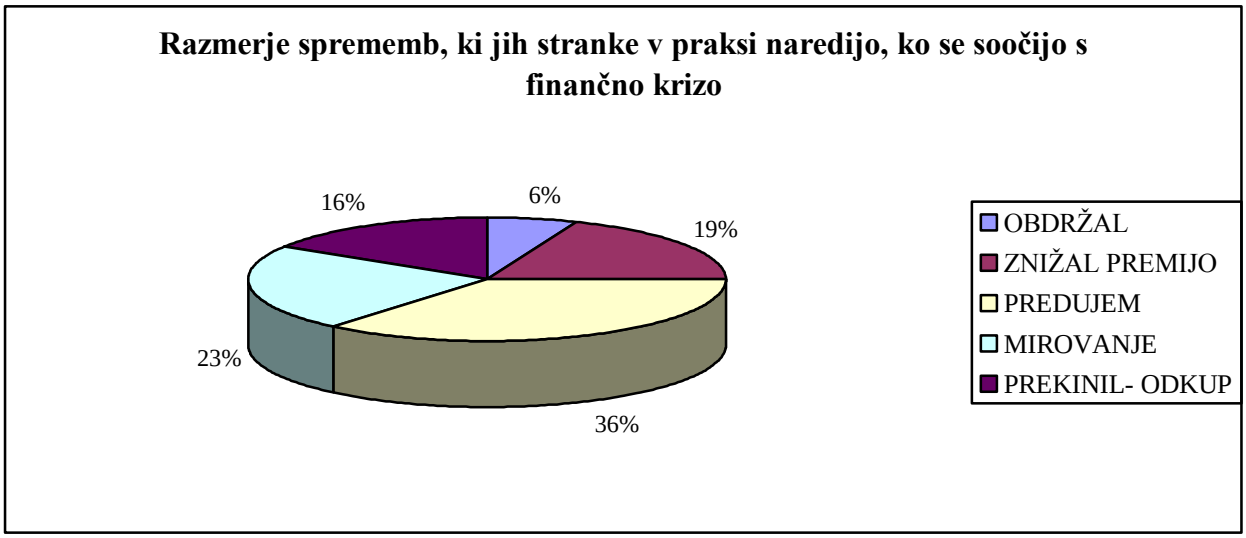
Pod postavko drugo, se nekaterim zdi pomembna tudi varnost naložbe in garancija, kar je v teh nestabilnih časih še kako pomembno.

4.3 Primerjava rezultatov ankete z dejanskimi rezultati zavarovalnice X

Dejanski rezultati zavarovalnice se nekoliko razlikujejo od odgovorov anketirancev, in sicer v prekinitvah zavarovanj in predujmu in to zaradi osebnega kontakta in svetovanja. V zavarovalnici X se vsaki stranki, ki zaide v finančne težave, posebej posvetijo, ji prisluhnejo,

predstavijo vse možnosti, ki jih nudijo in svetujejo najugodnejšo rešitev. Veliko strank, ki je odločenih, da bodo prekinili zavarovanja, se po svetovanju nato odloči za kako drugo, za njih še sprejemljivo možnost. Največ se jih odloči za predujem, nekaj za znižanje zavarovanja in zavarovalne vsote ali pa za mirovanje.

Vendar pa v zavarovalnici X pri premoženjskih zavarovanjih ne opažajo primerov, ko bi stranke zaradi osebne finančne krize želele prekiniti obstoječe zavarovanje, kot je pokazala tudi naša anketa. Zavarovalnica X je specializirana zavarovalnica za življenjska zavarovanja, ki pokrivajo kar 85% njihovega portfelja, zato smo se osredotočili predvsem na opažanja pri tej zavarovalni vrsti.



Graf 14: Razmerje sprememb, ki jih stranke v praksi naredijo, ko se soočijo s finančno krizo

Vir: Lasten

Razveseljiv je podatek, da se stranke v primeru, ko se soočijo s finančno krizo, v kar 36% odločijo za predujem. To je možnost, s katero se stranki v primeru težav nudi delno izplačilo zavarovalne vsote vnaprej, ob tem, da zavarovanje ostane v veljavi za nespremenjeno zavarovalno vsoto. V 23% se stranke odločijo za mirovanje zavarovanja, 19% bi jih znižalo premijo, kljub vsem možnostim, pa bi se 16% strank še vedno odločilo za prekinitev ali odkup zavarovanja. Le 6% strank, pa bi zavarovanje obdržalo takšno kot je.

5. ZAKLJUČEK

Današnja finančno gospodarska kriza, kateri smo priča že nekaj časa, je prizadela vsa področja gospodarstva in negospodarstva. Kriza je označena, kot najtežja po veliki depresiji v tridesetih letih prejšnjega stoletja. Kaže se predvsem v vedno slabših pogojih za razvoj, vedno večjem odpuščanju delavcev in stečajih številnih malih in velikih podjetij. Povečuje se brezposelnost in s tem se zmanjšuje tudi kupna moč. V varčevanju in racionalizaciji, ki je v takšnem času še posebej pomembna, vedno tehtamo med potrebo in stroškom potrebnim za zadovoljitev naše potrebe na eni strani in primerjavo s kakšno drugo potrebo oziroma dobrino na drugi strani. Velikokrat tehtamo ali je neka dobrina pomembna za naše življenje, ali gre za dobrino, ki nas le zadovoljuje, osrečuje in bi se je lahko v tem trenutku odrekli.

V diplomski nalogi smo hoteli raziskati, kako trenutna velika brezposelnost, ki je posledica gospodarske krize, vpliva na odločitve ljudi o potrebi zavarovanj in kako se to pozna pri poslovanju zavarovalnic.

Z rezultati anket smo potrdili naše predpostavke. Menili smo, da bodo brezposelni prekinili nekaj svojih zavarovanj, a bodo pri teh zavarovanjih obdržali predvsem zavarovanja svojih dobrin.
Ugotovili smo, da ljudje dajejo avtomobilskemu zavarovanju prednost pred zavarovanjem življenja in nepremičnine, ki predstavljajo osnovno bivalno eksistenco. Kljub naravnim katastrofam, se ljudje ne odločajo, da bi zavarovali svoje nepremičnine, življenjska zavarovanja pa v veliki meri želijo prekiniti. Postanejo jim obremenjujoč izdatek. Vse to kaže, da so ljudje premalo informirani o pomembnosti in vrednosti dobro in pravilno sklenjenega zavarovanja.

Prav tako lahko potrdimo predpostavko, da se bodo zavarovalnice v tem času morale zaradi plačilne nezmožnosti prilagoditi zavarovancem z različnimi novimi ponudbami in rešitvami.
Za primerjavo smo vzeli podatke zavarovalnice X. V tej zavarovalnici se trudijo predvsem z osebnim stikom in pogovorom ponuditi zavarovancu kar najbolj ugodno rešitev pred prekinitvijo zavarovanja. Zadovoljni so z uspehom novih ponudb in ne beležijo veliko prekinitev. Njihova prednostna naloga je ozaveščati ljudi o pomembnosti zavarovanja ne glede na čas in krizo.

Zaključimo lahko, da je gospodarska kriza globoko posegla v naš vsakdan. S povečevanjem brezposelnosti se povečuje med ljudmi negotovost in nezaupanje ter boj za preživetje, kar povzroča posledično tudi nezaupanje ljudi v ponudbe, ki zanje kratkoročno ne pomenijo prioritet.

6. LITERATURA IN VIRI

6.1 Seznam literature

1. Kotler, P.,Caslione, J.A.: *Kaotika- Upravljanje in trženje v obdobju pretresov*, GV Založba, Ljubljana, 2009.
2. Krt, H.: *Neizprosnost pohlepa*, Gorenjski glas, Kranj, 2010.
3. Kulašić, S.: *Država in občine v času finančne krize*, samozal., Ljubljana, 2009.
4. Štiblar, F.: *Svetovna kriza in Slovenci- Kako jo preživeti*, Založba ZRC,ZRC SAZU, Ljubljana, 2008.

6.2 Seznam virov

1. Zloženke in reklamni material Merkur zavarovalnice d.d.

6.3 Seznam internetnih virov

1. http://www.zav-zdruzenje.si/, 18.4.2011
2. http://www.merkur-zav.si/cms/dokumente/1009167_46643/c01d6543/Letno%20poroc%CC%8Cilo%202010%20slov-CELOTNO.pdf , 18.4.2011
3. http://www.poslovni-utrip.si/2009/09/pogosti-besedi-v-medijih-stecaj-in-prisilna-poravnava/, 19.4.2011
4. http://www.razgledi.net/2009/02/11/slovenija-med-novimi-clanicami-eu-na-vrhu-po-rasti-stecajev/, 19.4.2011
5. http://www.times.si/slovenija/ministrstvo-za-2011-pricakuje-podobno-raven-brezposelnosti--a058ca16cc-2f0d287599.html, 19.4.2011

7. PRILOGE

Priloga 1: ANKETA

Spoštovani!

Sem Jasna Ozmec, študentka Višje strokovne šole Academia Maribor. Ker končujem študij, bi za pripravo diplomske naloge z naslovom Vpliv brezposelnosti na razmišljanje potrošnikov o potrebi zavarovanj, potrebovala vaše odgovore. Anketa je anonimna, namenjena starejšim od 18 let in bo uporabljena le za namene diplomske naloge. Prosim vas, da v odgovorih podate vaše realno osebno stališče. Vaše podatke bom skrbno varovala.

Vprašalnik izpolnite tako, da prekrižate krogec pred odgovorom, ki vam ustreza.

Za sodelovanje se vam zahvaljujem.

Februar, 2011

VPRAŠALNIK

1. SPOL

- ženski
- moški

2. STAROST

- 18 – 25
- 26 – 35
- 36 – 45

- 46 – 55
- 56 – 65
- nad 65

3. IZOBRAZBA

- osnovna šola
- poklicna šola
- srednja šola
- višja šola
- visoka šola
- magisterij
- doktorat

4. STATUS:

- brezposelni in prijavljeni na zavodu
- drugi iskalec zaposlitve v času trajanja odpovednega roka v primeru redne odpovedi pogodbe o zaposlitvi s strani delodajalca
- oseba, v zvezi z katero je iz poslovne dokumentacije delodajalca razvidno, da bo njeno delo postalo nepotrebno
- oseba, ki je zaposlena za določen čas in ji pogodba preneha veljati najkasneje čez tri mesece

5. ČE STE BREZPOSELNI IN PRIJAVLJENI NA ZAVODU, KAKO DOLGO STE BREZPOSELNI?

- manj kot 6 mesecev
- od 6 do 12 mesecev
- več kot 12 mesecev

6. ŠTEVILO BREZPOSELNIH V GOSPODINJSTVU: _____

7. VIŠINA MESEČNEGA DOHODKA GOSPODINJSTVA:

- o do 500 EUR
- o od 500 do 1000 EUR
- o od 1000 do 2000 EUR
- o več kot 2000 EUR

8. KATERA ZAVAROVANJA IMATE SKLENJENA?

(možnih je več odgovorov)

- o zdravstveno - osnovno
- o zdravstveno - dodatno
- o nezgodno - otroci
- o nezgodno - odrasli
- o življenjsko - klasično
- o življenjsko s kritjem bolezni
- o življenjsko - rizik (samo za smrt)
- o življenjsko naložbeno
- o nepremičnine
- o avtomobilsko - osnovno
- o avtomobilsko - delni kasko
- o avtomobilsko - polni kasko
- o drugo:_____

9. ZMOŽNOST OHRANJANJA ZAVAROVANJ V ČASU NIŽJIH DOHODKOV

- o večja
- o enaka
- o manjša

10. KAJ STE oz. BOSTE NAREDILI S SKLENJENIMI ZAVAROVANJI? (obkrožite izbrano trditev)

- zdravstveno - osnovno OBDRŽALI PREKINILI
- zdravstveno - dodatno OBDRŽALI PREKINILI
- nezgodno - odrasli OBDRŽALI PREKINILI
- nezgodno - otroci OBDRŽALI PREKINILI
- življenjsko - klasično OBDRŽALI PREKINILI
- življenjsko s kritjem bolezni OBDRŽALI PREKINILI
- življenjsko - rizik (samo za smrt) OBDRŽALI PREKINILI
- življenjsko naložbeno OBDRŽALI PREKINILI
- nepremičnine OBDRŽALI PREKINILI
- avtomobilsko - osnovno OBDRŽALI PREKINILI
- avtomobilsko - delni kasko OBDRŽALI PREKINILI
- avtomobilsko - polni kasko OBDRŽALI PREKINILI
- drugo:_____

11. KAJ VAM JE POMEMBNO PRI IZBIRI ZAVAROVALNICE IN NJIHOVIH ZAVAROVALNIH PONUDB ? (možnih je več odgovorov)

- dobro ime zavarovalnice
- poslovni uspeh zavarovalnice
- prijaznost referentov, zastopnikov
- zavarovalni pogoji
- zavarovalna vsota
- mesečni obrok
- drugo:_____