

VIŠJA STROKOVNA ŠOLA ACADEMIA MARIBOR

DIPLOMSKO DELO

TRŽENJE ZAVAROVALNIŠKIH STORITEV V BANKI X

Kandidatka: Rozalija Rojko

Študentka študija ob delu

Št. indeksa: 11190122646

Program: komercialist

Mentorica: Alenka Valcl, univ. dipl. ekon.

Maribor, marec 2009

IZJAVA O AVTORSTVU DIPLOMSKE NALOGE

Podpisana Rozalija Rojko, št. indeksa 11190122646, sem avtorica diplomske naloge z naslovom Trženje zavarovalniških storitev v banki X, ki sem jo napisala pod mentorstvom Alenke Valcl, univ. dipl. ekon.

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predložena diplomska naloga izključno rezultat mojega dela;
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev, ki jih uporabljam v predloženi nalogi, navedena oziroma citirana skladno s pravili Višje strokovne šole Academia;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del oziroma misli kot moje lastno – kaznivo po Zakonu o avtorskih in sorodnih pravicah (UL RS, 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.

Maribor, marec 2009

Podpis študentke:

ZAHVALA

Najprej se zahvaljujem bivši vodji, ge. Petri Počkar, ki me je poslala na pot šolanja in verjela, da zmorem, in sedanji vodji, ge. Heleni Komočar, ki mi je omogočila obiskovanje predavanj, izrabo dopusta za pripravo na izpite in me je pri delu vzpodbujala.

Iskrena hvala tudi vsem sodelavkam v Mestni hranilnici, ki so me vzpodbujale, in se z mano veselile vsakega opravljenega izpita.

Iskreno se zahvaljujem svoji mentorici, ge. Alenki Valcl, univ. dipl. ekon., za vso pomoč, potrpljenje, moralno podporo; hvala za pozitivno energijo, ki jo oddaja; in hvala za vse dragocene napotke pri pisanju diplomskega dela.

Hvala tudi ge. mag. Mirjani Ivanuša Bezjak za pomoč pri izbiri tematike in za vso vzpodbudo.

Za pomoč pri lektoriranju se zahvaljujem prof. Lidiji Šalamun. Za angleški prevod se zahvaljujem prof. Gostenčnik Nini.

Zahvala vsem, ki so sodelovali pri izvedbi anketnega vprašalnika in mi omogočili, da sem lahko opravila raziskovalni del naloge.

Hvala možu in otrokoma za vzpodbudo. Predvsem pa hvala in opravičilo Bijanu in Liji, ki sta bila zaradi babičinega učenja prikrajšana za marsikatero urico razvajanja.

Hvala vsem, ki ste me vzpodbujali in verjeli vame.

POVZETEK

Ključne besede: banka, zavarovalnica, stranka, krediti, življenjsko zavarovanje, zavarovalna premija, kreditojemalci, konkurenca, kreditna pogodba, smrt, trženje, zavarovalniški produkti, ponudba.

Bančno zavarovalništvo (bancassurance) je sodelovanje pri trženju zavarovalnih produktov v banki. Če primerjamo produkte tega skupnega sodelovanja med bankami v Sloveniji, ugotovimo, da se vse banke zelo trudijo pri pridobivanju novih komitentov in seveda želijo z dobrimi ponudbami obdržati obstoječe komitente. V primerjavi z drugimi državami je slovenski bančni in tudi zavarovalniški trg izredno majhen, število bank in zavarovalnic pa se večja, kar med njimi posledično povečuje tudi boj za komitente.

Banka X je bila med prvimi bankami v Sloveniji, ki je pričela s trženjem zavarovalniških storitev. Pogodba o trženju zavarovalniških storitev v banki je bila z zavarovalnico XZ podpisana že leta 2002 in od takrat je bilo uspešno izvedenih že več skupnih projektov; nekaj produktov pa je stalnica, ki se trži že od začetka sodelovanja. Ponudba se sproti dopolnjuje in izboljšuje. Kot banka X se tudi ostale banke v slovenskem prostoru uspešno prilagajajo željam in potrebam komitentov, zato je nujno spremljati konkurenco in se odzivati na razmere na trgu.

Diplomska naloga v tretjem poglavju predstavi banko X in zavarovalniške produkte, ki jih banka X trži, poglobljeno pa predstavi produkt zadnjega skupnega sodelovanja, to je življenjsko zavarovanje kreditojemalcev. V četrtem poglavju so predstavljene štiri konkurenčne banke in njihov produkt življenjsko zavarovanje kreditojemalcev, za katerega smo naredili primerjavo z banko X. V petem poglavju sledijo analiza raziskave mnenja strank, to je kreditojemalcev, ter zaključki in ugotovitve v zvezi z zadovoljstvom strank s ponudbo življenjskega zavarovanja kreditojemalcev. Šesto poglavje zajema predloge in priporočila za izboljšanje in razširitev obstoječe ponudbe življenjskega zavarovanja kreditojemalcev, namenjeno je vodstvu in odgovornim za to področje v banki X. Sledi zaključek s kratkim povzetkom ugotovitev v sedmem poglavju.

ABSTRACT

Key words: bank, insurance company, client, credit, life insurance, insurance premium, borrowers, competition, credit contract, death, marketing, insurance products, offer.

Bankassurance is cooperation in marketing insurance products in a bank. If we compare the products of such mutual cooperation among banks in Slovenia, we can ascertain that all banks give much attention to finding new clients and trying to keep the existing ones with favorable offers. Slovenian banking and insurance market is in comparison to other countries relatively small, however the number of banks and insurance companies is increasing, which strains the battle for clients.

Bank X was among the first banks in Slovenia, which started with marketing insurance services. The contract on marketing insurance services at the bank was signed with the insurance company XY already in 2002. Since then many common projects have been carried out and some products became permanent, being marketed from the very beginning. The offer is continually changing and improving. As other banks in Slovenia also bank X successfully adapts to wishes and needs of clients, therefore it must follow the competition and react to market conditions.

This diploma work in its third chapter presents the bank X and insurance products marketed by it. More thorough presentation is given to the last product of mutual cooperation called “Borrowers’ Life Insurance”. The fourth chapter presents four competition banks and their borrowers’ life insurance products, which have been compared to bank X. The fifth chapter gives an analysis of a survey made among clients and conclusions made about client satisfaction with the offer of borrowers’ life insurance. The sixth chapter consists of suggestions and recommendation for improving and expanding the existing offer of borrowers’ life insurance. These are intended for the management and people responsible for this field in bank X. The seventh chapter gives an overview of established facts and a conclusion.

KAZALO

1. UVOD	9
1.1 Obravnavana organizacija	9
1.2 Opredelitev obravnavane teme	9
1.3 Namen, cilji in osnovne trditve.....	11
1.4 Predpostavke in omejitve	12
1.5 Predvidene metode raziskovanja	12
2. BANČNO ZAVAROVALNIŠVO	14
2.1 Opredelitev bančnega zavarovalništva	14
2.2 Razlogi za povezovanje bank in zavarovalnic.....	14
2.3 Prednosti in slabosti bančnega zavarovalništva.....	15
2.4 Zgodovinski razvoj bančnega zavarovalništva.....	16
2.5 Bančno zavarovalništvo v Evropi.....	17
2.6 Bančno zavarovalništvo v Sloveniji	17
3. TRŽENJE ZAVAROVALNIŠKIH STORITEV V BANKI X.....	19
3.1 Predstavitev banke X.....	19
3.2 Zavarovalniški produkti v banki X.....	19
3.2.1 Življenjsko zavarovanje za določen čas Življenje plus.....	20
3.2.2 Življenjsko zavarovanje za vse življenje Življenjski mir.....	20
3.2.3 Turistično zavarovanje z asistenco v tujini	21
3.2.4 Avtomobilska zavarovanja	22
3.2.5 Premoženska zavarovanja.....	23
3.3 Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev	24
3.3.1 Glavne značilnosti življenjskega zavarovanja kreditojemalcev	24
3.3.2 Prednosti življenjskega zavarovanja kreditojemalcev	25
4 PRIMERJAVA PRODUKTA »ŽIVLJENJSKO ZAVAROVANJE KREDITOJEMALCEV« S KONKURENCO	26
4.1 Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev v banki A	26
4.1.1 Predstavitev banke A	26
4.1.2 Značilnosti zavarovanja kreditojemalcev b banki A	27
4.1.3 Prednosti življenjskega zavarovanja kreditojemalcev	27
4.2 Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev banki B	28
4.2.1 Predstavitev banke B.....	28
4.2.2 Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev v banki B.....	29
4.2.3 Glavne prednosti življenjskega zavarovanja kreditojemalcev v banki B	29
4.2.4 Osnovne značilnosti življenjskega zavarovanja kreditojemalcev v banki B	29
4.3 Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev v banki C	30
4.3.1 Predstavitev banke C.....	30
4.3.2 Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev v banki C.....	31
4.4 Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev v banki D	31
4.4.1 Predstavitev banke D	32
4.4.2 Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev v banki D.....	33
4.4.3 Glavne značilnosti življenjskega zavarovanja kreditojemalcev v banki D	33

4.5 Primerjava produkta Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev s konkurenco.....	35
5. RAZISKAVA MNENJA STRANK BANKE X O PRODUKTU ŽIVLJENJSKO ZAVAROVANJE KREDITOJEMALCEV	37
5.1 Namen in cilji raziskave	37
5.2 Potek in izvedba raziskave	38
5.3 Analiza vprašalnikov	38
5.4 Zaključki raziskave in ugotovitve	53
6. PREDLOGI IN PRIPOROČILA VODSTVU PODJETJA.....	55
7. ZAKLJUČEK	57
8. UPORABLJENA LITERATURA IN VIRI	58
PRILOGA : ANKETA – ZAVAROVALNIŠKI POSLI V BANKI X.....	59

KAZALO TABEL

TABELA 1: Primerjava produkta življenjsko zavarovanje kreditojemalcev s konkurenco ..	35
TABELA 2: Spol anketirancev	38
TABELA 3: Starost anketiranih	39
TABELA 4: Seznanjenost s ponudbo svoje banke	40
TABELA 5: Seznanjenost z urejanjem zavarovalniških poslov v banki	41
TABELA 6: Možnost zavarovanja kredita za primer smrti	42
TABELA 7: Poznavanje življenjskega zavarovanja kreditojemalcev	43
TABELA 8: Zadovoljstvo z življenjskim zavarovanjem kreditojemalcev v banki	44
TABELA 9: Predlogi za dodatno ponudbo življenjskega zavarovanja kreditojemalcev	45
TABELA 10: Sklenitev zavarovanja za smrt in invalidnost pri 1 % višji premiji	47
TABELA 11: Sklenitev zavarovanja za smrt in kritične bolezni pri 2 % višji premiji	48
TABELA 12: Sklenitev zavarovanja za smrt in izgubo zaposlitve pri 2,5 % višji premiji.....	49
TABELA 13: Sklenitev zavarovanja za primer smrti in izgubo zaposlitve in kritične bolezni.....	50
TABELA 14: Najem kredita pri drugi banki – boljše zavarovanje	52

KAZALO GRAFOV

GRAF 1: Spol anketiranih	39
GRAF 2: Starost anketiranih	40
GRAF 3: Seznanjenost strank s ponudbo svoje banke	41
GRAF 4: Seznanjenost z urejanjem zavarovalniških poslov v banki	42
GRAF 5: Poznavanje zavarovanja kredita za primer smrti	43
GRAF 6: Poznavanje življenjskega zavarovanja kreditojemalcev	44
GRAF 7: Zadovoljstvo z življenjskim zavarovanjem kreditojemalcev v banki X	45
GRAF 8: Predlogi za dodatno ponudbo življenjskega zavarovanja kreditojemalcev	46
GRAF 9: Sklenitev zavarovanja za smrt in invalidnost pri 1 odstotek višji premiji	48
GRAF 10: Sklenitev zavarovanja za primer smrti in kritične bolezni pri 2 odstotka višji premiji	49
GRAF 11: Sklenitev zavarovanja za smrt in izgubo zaposlitve pri 2,5 odstotka višji premiji	50
GRAF 12: Sklenitev zavarovanja za smrt in izgubo zaposlitve in kritične bolezni in invalidnost pri 3,5 odstotka višji premiji	51
GRAF 13: Najem kredita pri drugi banki – boljše zavarovanje	52

1 UVOD

1.1 Obravnavana organizacija

Predstavili bomo sodelovanje med banko X in zavarovalnico XZ na področju trženja zavarovalniških storitev. Sodelovanje med njima se je pričelo že v letu 2002, ko je bila sklenjena pogodba o sodelovanju pri projektu skupnega trženja produktov banke X in zavarovalnice XZ. Od takrat je bilo uspešno izvedenih že več projektov pri trženju zavarovalniških produktov, nekatere ponudbe na podlagi tega sodelovanja pa so stalne in so se obdržale od začetka sodelovanja do danes.

Banka X je ena vodilnih slovenskih finančnih institucij in je trenutno s svojimi 300.000 komitenti druga največja banka v državi. Povezana je z banko Y, kar nudi komitentom celovit in široko dostopen bančno-finančni servis s široko razširjeno mrežo poslovalnic po vsej Sloveniji. Banka X je finančni steber regije ter zaveznik družbenega in gospodarskega napredka v okolju, kjer deluje. Skupina banke X zagotavlja celovit spekter finančnih storitev, ki poleg klasičnih bančnih storitev vključuje tudi storitve borznega posredništva, naložbe v vzajemne sklade, lizing, upravljanje naložb v nepremičnine in zavarovalniške storitve. Na področju trženja zavarovalniških storitev je povezana z zavarovalnico XZ.

1.2 Opredelitev obravnavane teme

V prvem delu diplomske naloge bomo s pomočjo zbrane literature predstavili razloge za povezovanje finančnih ustanov ter načine povezovanja bank in zavarovalnic v Evropi in Sloveniji od začetka tega načina sodelovanja do danes.

Sektor finančnih storitev v zadnjem desetletju, sploh pa v zadnjem letu, doživlja velike spremembe. Zaznamovan je s prevzemi, z združitvami in drugimi oblikami sodelovanja med finančnimi institucijami, kjer pa so prav banke in zavarovalnice zelo dejavne.

Vse slabši konkurenčni položaj bank, to je padanje dobičkonosnosti tradicionalnih bančnih storitev na eni strani in zanimanje kupcev za drugačne oblike varčevanja na drugi strani, je banke spodbudil k iskanju poti na nove trge.

Bančno zavarovalništvo se je najbolj uveljavilo na področju življenjskih zavarovanj, saj trg življenjskih zavarovanj bankam ponuja perspektivne možnosti za dobiček, ki ga na področju klasičnih bančnih produktov ne morejo več dosegati. Banka pridobi s povezavo dolgoročna in kakovostna sredstva življenjskih zavarovanj, ki vsebujejo varčevalno komponento. Police življenjskega zavarovanja so pogosto uporabljene kot vrednostni papir, ki je lahko uporabljen za garancijo pri pridobivanju bančnih kreditov.

V drugem delu diplomske naloge bomo predstavili sodelovanje med banko X in zavarovalnico XZ na področju trženja zavarovalniških produktov. Predstavili bomo produkte, ki jih je v času sodelovanja banka X že tržila. Natančneje bomo predstavili zadnji produkt iz tega projekta, in sicer življenjsko zavarovanje kreditojemalcev.

Gre za produkt, ki je izmed vseh do sedaj tudi glede na odziv strank najzanimivejši. Sama namreč delam na oddelku kreditiranja prebivalstva v banki X, kjer smo ugotovili, da veliko strank, ki najemajo kredite, skrbi, kaj bo z njihovimi krediti, če se jim morda »kaj zgodi«.

Pri produktu življenjsko zavarovanje kreditojemalcev gre za ponudbo, po kateri so kreditojemalci povpraševali že dalj časa. Osnovni namen navedenega produkta je, da kreditojemalci s sklenitvijo tega zavarovanja poskrbijo za finančno varnost svojih dedičev, saj se v primeru smrti kreditojemalca preostanek neodplačanega kredita poplača iz sklenjenega zavarovanja.

Ta oblika zavarovanja je predvsem primerna za kreditojemalce fizične osebe, ki najemajo kredit za nakup, gradnjo ali obnovo nepremičnine. Namenjena je vsem tistim, ki v primeru smrti s plačilom preostanka kredita ne želijo bremeniti dedičev (npr. zakonskih partnerjev, otrok). Posebej je primerna za tiste, ki zavarovanja za riziko smrti nimajo urejenega po kakšni drugi polici.

Osredotočili se bomo na življenjsko zavarovanje kreditojemalcev, ki je razvito v sodelovanju med banko X in zavarovalnico XZ, ter omenjeni produkt primerjali s produkti nekaterih primerljivih bank, katerih ponudba zavarovanj je v slovenskem prostoru po naši presoji trenutno na vrhu. To so:

- banka A,
- banka B,
- banka C,
- banka D.

V banki lahko stranke sklepajo vse vrste zavarovanj; poleg različnih oblik življenjskih zavarovanj posredujemo tudi osnovna avtomobilska zavarovanja. Med strankami bomo izvedli raziskavo o tem, kaj stranke, ki obiskujejo banko, mislijo o tem, da lahko zavarovalniške storitve urejajo na enem mestu. S pomočjo omenjene raziskave bomo posebej poskušali ugotoviti zadovoljstvo strank (kreditotjemalcev) z možnostjo zavarovanja kredita.

1.3 Namen, cilji in osnovne trditve

Namen diplomske naloge je spoznati prednosti in tudi slabosti bančnega zavarovalništva, predvsem življenjskega zavarovanja kreditotjemalcev v primerjavi s konkurenco, ter ugotoviti prednosti, ki jih ta oblika zavarovanja prinaša strankam. Mnenje strank je vsekakor izrednega pomena, saj lahko določene ugotovitve veliko pripomorejo k odločitvam o nadaljnjem razvoju celotne ponudbe.

Banka X v sodelovanju z zavarovalnico XZ razvija in ponuja produkte, ki so enkratni oziroma je njihova ponudba časovno omejena (enkratna naložbena življenjska zavarovanja: Flexpension, Prizma). Nekateri produkti se tržijo časovno neomejeno in prav pri njih je pomembno, da izvemo mnenje stranke. Kot banka, ki trži te produkte, moramo torej vedeti, kateri so tisti produkti, ki jim je v prvi vrsti treba nameniti največ pozornosti in sredstev pri nadaljnjem razvoju.

Cilji naloge so predvsem ugotoviti:

- mnenje strank o produktu življenjsko zavarovanje kreditotjemalcev;
- prednosti in slabosti tega produkta v primerjavi s konkurenco;
- zainteresiranost strank za razširjeno ponudbo (npr. za primere hujše bolezni, izgube zaposlitve).

Osnovna trditev diplomske naloge je, da je zadovoljstvo komitentov s tem, da lahko urejajo zavarovalniške storitve v banki, zadovoljivo. Za komitente sta pomembni kakovost in cena storitev, zato je pomembno, da jim ponudimo produkte, ki so konkurenčni in cenovno sprejemljivi. Stranke bi bile zainteresirane tudi za dodatno ponudbo.

1.4 Predpostavke in omejitve

Predvidevamo, da bomo pri iskanju določenih podatkov naleteli na težave, saj predstavljajo nekateri poslovno skrivnost banke in zavarovalnice. Omejili se bomo samo na tiste, ki so javno dostopni.

V zvezi z obravnavano temo ne obstaja veliko literature, zato bomo za prvi del diplomske naloge uporabili vse razpoložljive vire in literaturo. Ker izhajamo iz določene obravnavane organizacije, je še posebej pomembno ohraniti tudi kritični pogled in poskrbeti, da bo presoja objektivna.

Anketo bomo opravili med komitenti banke X, in sicer v starosti od 20 do 65 let na področju Maribora. Zanima nas, ali stranke poznajo bančno zavarovalniške storitve; ali se jim zdijo te storitve zanimive in koristne predvsem v zvezi z najemom kredita; ali jih zanima tudi razširjena ponudba.

1.5 Predvidene metode raziskovanja

Predvidoma bo diplomska naloga po vsebini razdeljena na teoretični in raziskovalni del. Teoretični del bo temeljil na deskriptivnem pristopu opisovanja procesov, dejstev in pojavov z uporabo:

- zgodovinske metode, to je spoznavanje dogodkov iz preteklosti na podlagi različnih dokumentov;
- metode kompilacije, to je povzemanje strokovnih znanj, spoznanj, stališč in sklepov;
- metode komparacije, to je primerjava različnih mnenj in teorije s prakso.

Sledil bo raziskovalni del s primarno raziskavo na terenu. Predvidoma bo celotni vzorec sestavljalo najmanj 100 strank različnega spola, ki bodo pripravljene sodelovati. Obdelani

podatki bodo glede na dobro poznavanje področja uporabni, pregledni, analizirani ter prikazani grafično in v tabelah.

V praktičnem delu diplomske naloge bodo uporabljene:

- metode spraševanja, to je intervjuji s strankami;
- metode generalizacije, to je posploševanje skupnih značilnosti in lastnosti analiziranih delov celote;
- metode analize, to je postopek razčlenjevanja celote v dele, ki jih opazujemo ločeno;
- metode sinteze, to je postopek raziskovanja in pojasnjevanja stvarnosti s povezovanjem pojavov in procesov v enotno celoto.

Na podlagi dobljenih podatkov bomo začetne predpostavke potrdili ali zavrgli ter podali končno mnenje in predloge.

2 BANČNO ZAVAROVALNIŠVO

2.1 Opredelitev bančnega zavarovalništva

Bančništvo in zavarovalništvo predstavljata dva različna sektorja finančne industrije, med katerima je skoraj nemogoče postaviti mejo. Prav različnost bank in zavarovalnic na eni strani in njuna komplementarnost na drugi strani vodita do razvoja bančnega zavarovalništva. Izkušnje tujih bank kažejo, da zavarovalni produkt deluje kot pospeševalec prodaje bančnega produkta.

Bančno zavarovalništvo kot nova storitev v finančnem prostoru je prav gotovo dobrodošla novost tako za ljudi, ki imajo veliko zaupanje v svojo banko, kot za banke, ki to storitev ponujajo. Z bančnim zavarovalništvom označujemo sodelovanje bank in zavarovalnic pri oblikovanju, marketingu in distribuciji zavarovalnih storitev, posebno na področju življenjskih zavarovanj. (Oblak, Roškar 2005, 4)

Pojem »bankassurance« z vidika banke razumemo kot prodajo bančnih in zavarovalniških storitev ter njihovih kombinacij preko skupnih tržnih poti oziroma preko iste baze strank. Gre za kombinacije, ki ne selekcionirajo bančnih ali zavarovalniških storitev oziroma omogočajo združevanje vseh vrst bančnih storitev z življenjskimi kot tudi premoženjskimi zavarovanji. Skladno s trendi so se partnerji predvsem odločali, da se je uvedba bančnega zavarovalništva pričela s kombinacijo bančnih storitev z življenjskimi zavarovanji. Slednja so namreč zaradi svoje komplementarnosti bančnim depozitom in varčevanjem z enostavno strukturo primernejša za trženje kot neživljenjska zavarovanja. (Pavliha 1997, 691)

2.2 Razlogi za povezovanje bank in zavarovalnic

Banke posegajo na zavarovalniško področje predvsem zato, ker se srečujejo z velikimi omejitvami v lastni panogi (mreže bančnih poslovalnic so z visokimi fiksnimi stroški vse bolj problematične), v zavarovalništvu pa vidijo odlično poslovno priložnost, s katero bodo ohranile ali izboljšale položaj na trgu, izkoristile ekonomijo obsega in povečale učinkovitost tehnoloških in človeških virov. Stroka torej zagotavlja, da je eden od

temeljnih motivov za povečano sodelovanje bank in zavarovalnic obvladovanje stroškov poslovanja.

V boju za večji tržni delež skušata tako banka kot zavarovalnica izkoristiti prednosti, ki jih prinaša bančno zavarovalništvo. Banka hoče pridobiti svoj delež zavarovalniškega trga, ki raste hitreje od bančnega, zavarovalnica skuša z novimi prodajnimi mesti razširiti svoje področje delovanja, obe želita izkoristiti ekonomijo obsega in ekonomijo povezanih proizvodov ter tudi s kombiniranimi produkti in morda tudi z nižjimi cenami nuditi boljše storitve svojim strankam. Poslovni interes za sodelovanje bank in zavarovalnic temelji tudi na medsebojni privlačnosti, ko gre za komparativne prednosti ene ali druge finančne institucije. (Plohl 2004, 15)

2.3 Prednosti in slabosti bančnega zavarovalništva

Pri sodelovanju z banko se zavarovalnici razširi ponudba osebnih, premoženjskih, transportnih in kreditnih zavarovanj, s tem pa so izpolnjeni pogoji, ki ji omogočajo množično zajetje nevarnosti in homogenizacijo njenega portfelja. Zavarovalnice dobijo dostop do obširnih bančnih baz podatkov o strankah, kar jim omogoča večjo prodajo in pridobivanje novih zavarovancev. Tudi zavarovalnici se s tem povečata njen tržni delež in kredibilnost pri zavarovancih. (Trošt 2002, 14)

Naslednja prednost za zavarovalnice je, da kakovostno nalaga sredstva rezervacij in matematične rezervacije za življenjska zavarovanja. Kakovostno nalaganje sredstev zavarovalnice preko banke lahko zagotavlja uresničevanje načel varnosti in likvidnosti. Po drugi strani se pojavi za zavarovalnico nevarnost v primeru, da banka postavlja v ospredje načelo donosnosti in da ne upošteva zadosti časovne dinamike pri izravnavi nevarnosti ali pa zaradi donosnosti preveč tvegano nalaga sredstva zavarovalnice. (Končina 1994, 45)

Izkušnje v razvitem svetu, kjer so se poslovno povezale približno enako zmogljive in velike banke ter zavarovalnice, kažejo, da banke zaradi takšnih povezav niso utrpeli nikakršnih negativnih posledic (ali so jih zelo malo). Njihova nevarnost je prav v tem, da lahko svojo filozofijo in interese vsilijo zavarovalnicam. Če poskušajo določene nevarnosti prenesti na zavarovalnice, s katerimi se kapitalsko povezujejo, pomeni, da koncentrirajo in

ne razpršijo nevarnosti. Zmanjša se torej varnost tako banke kot zavarovalnice. (Trošt 2002, 14)

2.3 Zgodovinski razvoj bančnega zavarovalništva

Najzgodnejši opisi pojava bančnega zavarovalništva segajo v 12. stoletje v čas Beneške republike, ko so pomorski trgovci jemali posojila, ki so bila kombinacija finančnih in obrestnih poslov ter zavarovalniških in premijskih poslov. Njihovi zneski so bili hkrati tudi zagotovljene zavarovalne vsote, saj so lahko z njimi v primeru brodoloma ladij kupili blago in ladje. Če so se ladje vrnile nepoškodovane, so trgovci upniku dolgovali celotno vsoto hkrati z obrestmi. (Gliha 2004, 4)

Čeprav je bančno zavarovalništvo predmet akademskega preučevanja šele nekaj let, so že v 19. stoletju obstajale družbe (Caisse Nationale de Prevoyance iz Francije, Caixa of Barcelona iz Španije), ki so ponujale bančne in zavarovalniške storitve. Opravljena je bila analiza razvoja produktov bančnega zavarovalništva, ki je razdeljena v tri obdobja: obdobje pred letom 1980, obdobje po letu 1980 in obdobje po letu 1990.

V obdobju pred letom 1980 so banke kot neposredno širitev bančnih dejavnosti ponujale zavarovalne garancije, ki niso bile povezane z zavarovanjem. Te garancije lahko vidimo v kontekstu odpiranja računov v šestdesetih in sedemdesetih letih. Novi računi so bili povezani z garancijami, le-te pa so jamčile za izplačilo sredstev v primeru smrti imetnika računa. Kreditno zavarovanje, ki je bilo tesno povezano s potrošniškimi krediti in posojili, na splošno v Franciji ni bilo pojmovano kot bančno zavarovalništvo. Medtem ko je bila vzajemna prodaja kredita in zavarovanja relativno redek pojav v Španiji, so bile v Veliki Britaniji stanovanjske banke tradicionalni posredniki za stanovanjsko zavarovanje. Prvo obdobje predstavlja učno izkušnjo za banke glede sorodnosti preprostih zavarovalnih produktov s konceptom zavarovalništva.

Drugo obdobje se je začelo okrog leta 1980, ko so banke začele razvijati zelo različne finančne produkte, kar predstavlja pravi pojav bančnega zavarovalništva. Ponujale so varčevalne produkte, povezane z življenjskim zavarovanjem, ki so bili zelo vabljivi zaradi določenih davčnih ugodnosti.

V tretjem obdobju, obdobju po letu 1990, je prišlo do ponudbe bank življenjskih in tudi splošnih zavarovalnih produktov. To obdobje je bilo odločilno za razvoj bančnega zavarovalništva, saj so banke poskušale doseči več sinergijskih učinkov med bančništvom in zavarovalništvom. Tako so začele razvijati in prodajati nove produkte (zavarovalne police z varčevalno komponento, čista življenjska zavarovanja, vseživljenjska zavarovanja), ki so se bistveno razlikovali od obstoječih. Ponudile so produkte, ki so zadostili spremenjenim potrošnikovim potrebam. (Plohl 2004, 14)

2.5 Bančno zavarovalništvo v Evropi

Vstop bank v politiko trženja zavarovalnih storitev je odvisen od številnih dejavnikov. Mnoge evropske države so spremenile zakonodajo, vezano na bančno poslovanje, tako da je dovoljena večja liberalizacija pri ponujanju bančnih storitev. K temu jih je spodbudilo padanje dobičkonosnosti tradicionalnih bančnih storitev na eni strani in zanimanje kupcev po drugačnih oblikah varčevanja na drugi strani. (Šker 2003, 86)

Prve oblike povezovanja bank in zavarovalnic so se pojavile v začetku 70-ih let v Franciji, kjer so v 80-ih letih postale prava uspešnica. Omeniti je treba predvsem Credit Agricole, ki je že v povojnem času pričela z integracijskimi procesi med bančno in zavarovalno dejavnostjo ter se tudi najdejavneje lotila razvoja koncepta prodaje zavarovalnih produktov preko bank. Za Francijo je model trženja zavarovanj preko bank bolj ali manj uspel tudi v drugih državah Evropske unije. (Gliha 2004, 22)

2.6 Bančno zavarovalništvo v Sloveniji

Združevanje slovenskih finančnih ustanov se je razmahnilo šele v zadnjih letih. Proces so potekali zaradi omejevalne zakonodaje relativno počasi, vendar so v zadnjem obdobju na tem področju opazne velike spremembe. Evropske smernice narekujejo sprostitev vseh zakonskih ovir pri pretoku kapitala in vstopu tujih družb na slovenski trg. Banke in zavarovalnice je predvsem pokojninska reforma privedla do tega, da so združile svoja znanja, hkrati pa se pojavljajo tudi težnje po povezovanju pokojninskih družb s tujimi bankami.

V Sloveniji lahko banke po Zakonu o bančništvu (Uradni list RS, št. 7/99) poleg bančnih storitev opravljajo tudi druge finančne storitve, kamor sodi tudi posredništvo pri prodaji zavarovalnih polic, ki ga predvideva Zakon o zavarovalništvu (Uradni list RS, št. 102/2004). Banke lahko sodelujejo pri zavarovalnem posredovanju, pri čemer morajo za opravljanje teh storitev pridobiti dovoljenje Banke Slovenije, ki ga izda na podlagi prehodnega mnenja Agencije za zavarovalni nadzor.

V banki lahko opravljajo posle zavarovalnega posredovanja samo zaposleni, ki so pridobili dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor. Dovoljenje pridobijo osebe, ki opravijo strokovni izpit v skladu s Sklepom o podrobnejših pogojih za pridobitev in preizkus strokovnih znanj, potrebnih za opravljanje poslov zavarovalnega zastopanja oziroma posredovanja. Ker bančni delavci praviloma nimajo zavarovalniških izkušenj, banke to oviro rešujejo tako, da imajo bančni delavci po opravljenem strokovnem izpitu za pridobitev licence mentorja iz zavarovalniških vrst.

Banka v Sloveniji lahko opravlja bančne in druge finančne storitve, za katere je pridobila dovoljenje Banke Slovenije, na območju držav članic Evropske unije prek podružnice ali neposredno, če izpolnjuje pogoje, določene s predpisi držav članic. Poslovanje podružnice banke v državi članici Evropske unije nadzoruje Banka Slovenije, lahko pa zaprosi nadzorni organ v državi, kjer je podružnica, da zaradi učinkovitosti, enostavnosti in hitrosti oziroma manjših stroškov nadzor opravi v njenem imenu. (Gogić 2005, 8–9)

3 TRŽENJE ZAVAROVALNIŠKIH STORITEV V BANKI X

3.1 Predstavitev banke X

Banka X je druga največja banka v Sloveniji. Zavarovalniške storitve ponuja skupaj z zavarovalnico XZ svojim strankam že od leta 2002. Banka X se zaveda pomembnosti svoje družbene vloge, ki jo zaseda kot druga največja bančna skupina v državi, torej deluje, tudi ko gre za prispevek k razvoju družbenega in gospodarskega razvoja. Tesna povezanost s partnerji na vseh področjih delovanja se kaže v visokem ugledu banke med komitenti in v lokalnih okoljih, kjer je prisotna s svojo široko razvejano mrežo poslovalnic.

Poslanstvo Skupine banke X se glasi:

Skupaj ustvarjati partnerske odnose na področju celovitih finančnih storitev.

Vizija Skupine banke X:

Do leta 2008 bo skupina banke X prepoznavna kot vodilni ponudnik celovitih in kakovostnih finančnih storitev v Sloveniji za občane ter mala in srednja podjetja. Vzpostavljen bo proces optimizacije poslovanja in racionalizacije stroškov. Skupina banke X bo imela učinkovit način vodenja, ki bo podprt z učinkovitimi načini poročanja. Članstvo v skupini bo pripomoglo k večji prepoznavnosti vsake posamezne članice skupine. (<http://www.nkbm.si/>, 12. 2. 2009)

3.2 Zavarovalniški produkti v banki X

Stranke lahko izbirajo med ponudbo klasičnih življenjskih zavarovanj, ki predstavljajo dodaten finančni vir za najbližje v primeru smrti. S sklenitvijo življenjske police se zavarovalnica XZ zaveže, da bo v primeru smrti zakonitim dedičem ali upravičencem izplačala določen znesek denarja (zavarovalnino).

Banka X torej v sodelovanju z zavarovalnico XZ ponuja svojim strankam več oblik zavarovanj, ki so stalne, nekatere pa se tržijo samo občasno. Navajamo nekaj stalnih ponudb zavarovanj, ki se trenutno tržijo.

(<http://www.nkbm.si/productgroup.aspx?nodeid=67>, 23. 2. 2009)

3.2.1 Življenjsko zavarovanje za določen čas Življenje plus

Gre za življenjsko zavarovanje za primer smrti. Če zavarovana oseba v času trajanja zavarovanja umre, zavarovalnica upravičencu izplača zavarovalno vsoto.

Splošne značilnosti

- Življenjsko zavarovanje je začasno zavarovanje za primer smrti z namenom, da se upravičencu izplača zavarovalna vsota v enkratnem znesku, če zavarovana oseba med pogodbenim trajanjem zavarovanja umre.
- Če zavarovana oseba živi do konca dogovorjene zavarovalne dobe, ne dobi izplačane zavarovalne vsote.
- Zavarovanje je možno skleniti za obdobje od enega do 25-ih let.
- Zavarovanje lahko sklenejo osebe od izpolnjenega 14. do izpolnjenega 65. leta starosti.

Zavarovanec lahko premijo izbira poljubno glede na svoje potrebe in možnosti. Na njeno višino vplivajo starost in spol zavarovanca, višina izbrane zavarovalne vsote in doba trajanja zavarovanja. Zavarovalna premija se lahko plačuje letno ali v obrokih (polletno, četrtno oziroma trimesečno ali mesečno).

(<http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=1104>, 3. 2. 2009)

3.2.2 Življenjsko zavarovanje za vse življenje Življenjski mir

Zavarovanje je namenjeno predvsem pozni srednji generaciji in upokojencem, s čimer dopolnjuje ponudbo na področju življenjskih zavarovanj. Strankam omogoča, da si z leti navkljub nizkim denarnim vložkom zagotovijo, da njihovi svojci ne bodo ostali nepreskrbljeni, »če se jim kaj zgodi«. (Propagandni material banke X)

Splošne značilnosti

- Življenjsko zavarovanje je dosmrtno zavarovanje za primer smrti, pri katerem dobi upravičenec zavarovalno vsoto v enkratnem znesku ob smrti zavarovane osebe.
- Zavarovanje lahko sklenejo osebe od izpolnjenega 14. do izpolnjenega 75. leta starosti.
- Zavarovanje poteče ob smrti zavarovanca.

Stranke lahko premijo izbirajo poljubno glede na svoje potrebe in možnosti. Na njeno višino vplivajo starost in spol zavarovanca, višina izbrane zavarovalne vsote in doba trajanja zavarovanja. Zavarovalno premijo lahko stranke plačujejo letno ali v obrokih (polletno, četrtno oziroma trimesečno ali mesečno).

(<http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=1103>, 3. 2. 2009)

3.2.3 Turistično zavarovanje z asistenco v tujini

Turistično zavarovanje z asistenco v tujini je namenjeno vsem, ki potujejo v tujino poslovno ali kot turisti.

Splošne značilnosti

- Zavarovanje lahko sklenejo stranke kot posamezniki, in sicer za vso družino ali skupino.
- Najkrajše obdobje zavarovanja je en dan, najdaljše pa 92 zaporednih dni.
- Če stranke potujejo večkrat, lahko sklenejo tudi zavarovanje za šest mesecev ali eno leto, vendar posamezni odhodi in bivanje v tujini ne smejo presegati 92 zaporednih dni.
- Glede na obseg zavarovalnega kritja lahko stranke izbirajo med tremi različnimi paketi in tako izberejo obliko zavarovanja, ki jim najbolj ustreza.
- Premijo stranke plačajo ob sklenitvi zavarovanja.

Glavne prednosti

- Takojšnja zdravniška oskrba, pravna pomoč, pomoč pri izgubi prtljage in potovanju z letalom.
- Možnost izbire najprimernejšega paketa in s tem višine zavarovalne premije.
- Popusti za otroke, družine in skupine.

Stranke prejmejo ob sklenitvi zavarovanja polico, ki jo morajo imeti vedno s seboj. Na njej so vsi podatki (številka police, veljavnost in telefonska številka alarmnega centra), ki jih morajo sporočiti na 24-urni dežurni center. Zavarovanec ni upravičen do povrnitve stroškov, ki jih bo neposredno plačal sam ali kaka druga oseba v njegovem imenu brez predhodnega telefonskega klica in privolitve ustreznega zavarovateljevega dežurnega telefonskega centra. (<http://www.nkbm.si/>, 3. 2. 2009)

3.2.4 Avtomobilska zavarovanja

Avtomobilska zavarovanja se v banki X ne sklepajo neposredno, ampak vzpostavi banka na željo stranke stik z zavarovalnim zastopnikom zavarovalnice X. Na tak način je možno preko banke skleniti naslednja zavarovanja:

- avtomobilska odgovornost: AO in AO + ter
- kasko zavarovanja.

Zavarovalnica XZ poleg obveznega avtomobilskega zavarovanja ponuja širok izbor kasko in drugih zavarovanj, ki poleg najustrežnejšega in ugodnega zavarovanja avtomobila prinašajo celo vrsto dodatnih ugodnosti.

Avtomobilska odgovornost

Po Zakonu o obveznih zavarovanjih v prometu morajo biti vsa vozila obvezno zavarovana z zavarovanjem avtomobilske odgovornosti (AO). Zavarovanje velja na območju Republike Slovenije in držav, ki so podpisnice Sporazuma med nacionalnimi zavarovalnimi biroji držav članic Evropskega gospodarskega prostora in drugih pridruženih članic. Ob morebitni nezgodi, ki ste jo povzročili s svojim vozilom, bo zavarovalnica XZ iz obveznega avtomobilskega zavarovanja krila premoženjsko in nepremoženjsko škodo oškodovancu. Z zavarovanjem avtomobilske odgovornosti si stranke zagotovijo, da bo za kritje škode, ki jo povzročijo drugim, poskrbela zavarovalnica. Stranke so zavarovane tudi v primeru, če nezgodo zakrivi voznik drugega avtomobila in če je bila škoda povzročena nam. (<http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=1105>, 3. 2. 2009)

Prednosti zavarovanja avtomobilska odgovornost pri zavarovalnici XZ

- Avtomobilski odgovornosti se lahko priključi tudi 24-urno pomoč na cesti AXA-AO. Premija je minimalna, ugodnosti velike. Pomoč na cesti AXA-AO zajema pomoč v prometni nesreči, pri mehanski okvari vozila izven Slovenije in pri telesnih poškodbah.
- K osnovnemu zavarovanju AO in zavarovanju AO-plus lahko stranke doplačajo za odkup prve škode. S tem doplačilom zavarovanci kljub povzročeni eni prometni nesreči, ki bi jo morda povzročili v tekočem zavarovalnem letu, ne izgubijo bonusa.

- Pravna zaščita voznškega dovoljenja je dodatna ugodnost za zaščito voznškega dovoljenja.
- Velja 55-odstotni bonus za vse zavarovance, ki podaljšajo obvezno avtomobilsko zavarovanje (AO) ali zavarovanje voznika (AO-plus) in so v zadnjem času imeli 50-odstotni bonus.

AO-plus

Zavarovanje voznika (AO-plus) lahko stranke sklenejo kot dodatno zavarovanje k obveznemu avtomobilskemu zavarovanju (AO). Tako zavarujejo vsakega voznika njihovega vozila, ki bi povzročil prometno nesrečo, za telesne poškodbe, ki bi jih pri tem utrpel, oziroma smrt.

Kasko zavarovanje (Modri kasko)

S sklenitvijo Modrega kaska stranke zavarujejo svoje vozilo za škodo, ki nastane zaradi prometne nesreče, delovanja naravnih sil, požara, zlonamernih (objestnih) dejanj tretjih oseb, tatvine vozila in poškodovanje vozila zaradi različnih drugih dejavnikov. Tukaj lahko stranke izbirajo med: mini kaskom, delnim kaskom, fleksi kaskom, polnim kaskom in super polnim kasko zavarovanjem svojega vozila.

(<http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=3515>, 3. 2. 2009)

3.2.5 Premoženjska zavarovanja

V banki X posredujejo pri prodaji premoženjskih zavarovanj zavarovalnice XZ. Na željo stranke vzpostavi banka stik z zavarovalnim zastopnikom za naslednja premoženjska zavarovanja:

- premoženjsko zavarovanje z osebno in s pravno asistenco (OPA),
- poslovno premoženjsko zavarovanje.

Premoženjsko zavarovanje z osebno in s pravno asistenco (OPA)

Premoženjsko zavarovanje OPA zavaruje hiše, vikende, brunarice, garaže, stanovanja, opremo ... pred požari, naravnimi katastrofami in pred vrsto drugih nevarnosti (več kakor

50) tudi na novo vrednost. Dodatno se lahko sklene nezgodno zavarovanje družine ali se zavaruje proti potresu. Poleg zavarovanja premoženja je možno tudi osebno in pravno zavarovanje.

Poslovno premoženjsko zavarovanje

Poslovna zavarovanja so namenjena zavarovanju objekta, opreme in zalog. Pri zavarovanju zgradb in opreme je možno izbirati med zavarovanjem na dejansko vrednost ali na novo vrednost. Pri zavarovanju zalog velja zavarovanje zalog po nabavni vrednosti. V okviru poslovnih premoženjskih zavarovanj je možno skleniti osnovni paket (požarno zavarovanje, vlomsko zavarovanje, lom stekla, odgovornost in zavarovanje obratovalnega zastoja zaradi požara). Možen je tudi razširjen paket, ki dodatno vključuje še strojelomno zavarovanje, zavarovanje elektronskih računalnikov in tudi pomembno potresno zavarovanje. (<http://www.nkbm.si/product.aspx?docid=3516>, 3. 2. 2009)

3.3 Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev

Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev je dodatna storitev pri najemu kredita, ki omogoča kreditojemalcu večjo varnost in gotovost ter poskrbi za finančno varnost njegovih najbližjih. Gre torej za življenjsko zavarovanje za primer smrti, namenjeno kreditojemalcem. V primeru smrti kreditojemalca odplačilo kredita ne bo bremenilo dedičev, saj se zavarovalna vsota nameni za poplačilo preostanka neodplačanega kredita. Zaradi dejstva, da se pri zavarovanju upošteva nižanje glavnice, je zavarovalna premija v primerjavi z drugimi oblikami življenjskih zavarovanj bistveno ugodnejša.

3.3.1 Glavne značilnosti življenjskega zavarovanja kreditojemalcev

- Življenjsko zavarovanje kreditojemalca je zavarovanje za smrt kreditojemalca.
- Za življenjsko zavarovanje kreditojemalca je značilna padajoča zavarovalna vsota, ki se med trajanjem zavarovanja znižuje in je ob izteku zavarovanja enaka nič.
- Višina zavarovalne vsote za primer smrti je vedno enaka višini neodplačanega dolga kredita.
- Zavarovalna doba je od 5 do 25 let.

- Čas plačevanja zavarovalne premije je enak 2/3 časa trajanja zavarovanja.
- Možno je enkratno ali obročno (letno, polletno, četrtno in mesečno) plačilo zavarovalne premije.
- Zavarujejo se lahko osebe od 14 do 65 let.
- Zavarovanje lahko sklenejo tako komitenti kot nekomitenti,
- Zavarovanje se sklene v evrih. (<http://www.nkbm.si/> , 3. 2. 2009)

3.3.2 Prednosti življenjskega zavarovanja kreditojemalcev

- Zavarovalna premija se plačuje le 2/3 zavarovalne dobe.
- Zaradi upoštevanja padajoče zavarovalne vsote je življenjsko zavarovanje kreditojemalcev ugodnejše od ostalih zavarovanj.
- Gre za možnost sklenitve kreditne pogodbe in sklenitev življenjskega zavarovanja kreditojemalcev na enem mestu (<http://www.nkbm.si/> , 3. 2. 2009)

S pogodbo življenjskega zavarovanja se zavarovalec obvezuje, da bo zavarovatelju plačeval dogovorjeno premijo; zavarovatelj pa se obvezuje, da bo ob zavarovalnem primeru upravičencu izplačal zavarovalno vsoto za primer smrti. Pri tem zavarovanju je upravičenec vedno banka X.

To zavarovanje lahko sklenejo le zdrave osebe od izpolnjenega 14. do izpolnjenega 65. leta starosti. Ob izteku zavarovanja zavarovanec ne sme biti starejši od 75 let. Osebe, ki niso popolnoma zdrave, je mogoče zavarovati le po dopolnilnih pogojih. Ob sklenitvi ponudbe na bančnem okencu se izpolni zdravstveni vprašalnik, v katerega mora zavarovanec seveda navesti točne podatke, ker je zavarovanje v nasprotnem primeru neveljavno.

Zavarovalnica lahko pokliče zavarovanca tudi na zdravniški pregled. Po trenutno veljavnih pogojih je brez zdravniškega pregleda možno zavarovanje pri zavarovalni vsoti 29.000,00 EUR. (Propagandni material banke X)

4 PRIMERJAVA PRODUKTA ŽIVLJENJSKO ZAVAROVANJE KREDITOJEMALCEV S KONKURENCO

Na slovenskem trgu bančno-zavarovalniških storitev prihaja z vstopom tujih bank in zavarovalnic v slovenski prostor do vedno večje konkurence. Konkurenčnost se je tukaj in na ostalih področjih pokazala predvsem ob vstopu Slovenije v Evropsko unijo. S to združitvijo je mnogo lažje uveljavljanje tujih oziroma evropskih (tudi neevropskih) bank in zavarovalnic pri nas. Banke in seveda tudi zavarovalnice morajo delati na boljših, cenovno konkurenčnih in zanimivih produktih za stranke.

Stranke si v današnjem času pred sklenitvijo kakršnega koli posla poiščejo o takšnem ali podobnem produktu informacije pri več bankah. Dogaja se, da so zato ob primerjavi produktov zaradi konkurenčnosti pripravljene tudi zamenjati banko ali seveda zavarovalnico, kar v današnjem času ni interes nobenega. Za prodajo nekega produkta je torej zelo pomembno razviti ga do čim višje stopnje oziroma vedno spremljati, kaj dela konkurenca, in če se da, biti korak pred njo.

4.1 Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev v banki A

V banki A poteka sodelovanje za ponudbo zavarovalniških storitev z zavarovalnico AZ tudi že od leta 2003. Kot skoraj vse ostale banke v Sloveniji tržijo zavarovalniške storitve, in sicer skoraj vse oblike zavarovanj, ki jih zavarovalnica AZ ponuja. Že nekaj let ponujajo tudi življenjsko zavarovanje kreditojemalcev.

4.1.1 Predstavitev banke A

Banka A je bila ustanovljena leta 1955 kot podružnica Jugoslovanske banke za zunanjo trgovino, pozneje Jugobanke. Predhodnica banke A Ljubljana je bila prva banka v Sloveniji za mednarodne odnose. Banka A ima razvejano mrežo poslovalnic po vsej Sloveniji, z vedno dostopnim elektronskim bančništvom, s svetovanjem in z osebnim pristopom ponujajo celovite finančne storitve, in sicer od klasičnega in investicijskega bančništva do široke mreže bančno-zavarovalnih storitev. Stranke lahko v banki A izbirajo med naslednjimi oblikami zavarovanj: nezgodna zavarovanja, življenjska zavarovanja, naložbena življenjska zavarovanja, investicijsko zavarovanje FLEX, enkratno naložbeno

zavarovanje, dopolnilno zdravstveno zavarovanje in življenjsko zavarovanje kreditojemalcev. Z življenjskim zavarovanjem kreditojemalcev sklenitelj zagotovi, da se bo v primeru zavarovalnega dogodka zavarovalna vsota prednostno namenila za poplačilo preostanka neodplačanega dela kredita. (<http://www.abanka.si/> , 12. 2. 2009)

4.1.2 Značilnosti zavarovanja kreditojemalcev v banki A

- Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev se sklene v kombinaciji s hipotekarnim, stanovanjskim ali potrošniškim kreditom (z ročnostjo nad 5 let).
- Banka A ponuja storitev v sodelovanju z zavarovalnico AZ.
- Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev se lahko sklene za dobo od 5 do 30 let.
- Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev je zavarovanje za primer smrti.
- Za življenjsko zavarovanje kreditojemalcev je značilna padajoča zavarovalna vsota, ki se med trajanjem zavarovanja znižuje in je ob izteku zavarovanja enaka nič.
- Življenjskemu zavarovanju kreditojemalcev lahko priključimo še zavarovanje za primer nastanka kritičnih bolezni in invalidnosti.
- V primeru smrti, prve pojavitve kritične bolezni ali ob nastanku najmanj 50-odstotne trajne invalidnosti zaradi nezgode izplača zavarovalnica dogovorjeno zavarovalno vsoto, ki se nameni za plačilo kredita. (Propagandni material banke A)

4.1.3 Prednosti življenjskega zavarovanja kreditojemalcev

- S sklenitvijo življenjskega zavarovanja kreditojemalcev poskrbijo stranke za finančno varnost svojih najbližjih, saj se v primeru smrti, pojavitve kritične bolezni ali ob nastanku nezgodne invalidnosti kredit poplača iz sklenjenega zavarovanja.
- Zavarovalna premija se plačuje le 2/3 zavarovalne dobe.
- Za življenjska zavarovanja, pri katerih zavarovalno razmerje ni krajše od 10 let, se po Zakonu o davku od prometa zavarovalnih poslov ta davek ne plačuje.
- Izplačilo iz življenjskega zavarovanja po Zakonu o dohodnini ni obdavčeno.
- S pogodbo o življenjskem zavarovanju kreditojemalcev sta lahko zavarovani tudi dve osebi.
- Zavarovanje je zaradi padajoče zavarovalne vsote cenovno zelo ugodno.
- Sklenjeno življenjsko zavarovanje kreditojemalcev omogoča nižjo obrestno mero pri hipotekarnem kreditu. (<http://www.abanka.si/> , 12. 2. 2009)

4.2 Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev v banki B

V banki B tržijo bančno zavarovalništvo v sodelovanju z zavarovalnico BZ. Za razliko od večine drugih sodelovanj med bankami in zavarovalnicami je to drugačno, saj je bila zavarovalnica BZ ustanovljena s strani družbe banke B in družbe KBC Insurance NV z namenom opravljanja zavarovalnih poslov, za katere je pridobila dovoljenje Agencije za zavarovalni nadzor, in za druge posle, ki jih zavarovalnica lahko opravlja v skladu z veljavnimi predpisi doma in v tujini. (<http://www.nlbvita.si/o-druzbi>, 15. 2. 2009)

4.2.1 Predstavitev banke B

Banka B je največja banka v državi. Uspešno udejanja strategijo največje slovenske mednarodne finančne skupine: Ideja je danes resničnost in obljuba za v prihodnje. Širitev univerzalne bančne finančne ponudbe na domačem trgu in tujih ostaja ključni cilj, saj banka želi ponuditi vedno več, vedno boljše in zagotoviti celovito finančno ponudbo na enem mestu.

Banka B je s svojimi 55 članicami na 18-ih trgih stabilen partner, ki ponuja številne kombinacije finančnih storitev za vsak posel. V banki B so ponosni, da lahko stojijo ob strani v najrazličnejših okoliščinah, svojim komitentom ponujajo prilagojeno finančno ponudbo in jih spremljajo na številnih trgih, saj si želijo z njimi graditi partnerski odnos, ki temelji na zaupanju, visoki kakovosti, širitvi obsega poslovanja, stroškovni učinkovitosti in obvladovanju tveganj, vedno. (<http://www.nlb.si/mejniki-v-razvoju>, 18. 2. 2009)

Banka B je finančna ustanova s tradicijo in s strankami v središču svojega delovanja. Cilji so vedno usmerjeni k zadovoljstvu komitentov. Skupina banke B obsega 12 bank, 11 lizing podjetij, 12 podjetij za financiranje mednarodne trgovine (faktoring, forfetiranje, izvozno financiranje), 5 družb v zavarovalništvu in družbo v upravljanju s premoženjem ter 15 družb z ostalih področij. S 1.500 korespondenčnimi povezavami v 140-ih državah je skupina banke B največja slovenska mednarodna finančna skupina. 31. 12. 2008 je bilo v skupini banke B 9.435 zaposlenih. (<http://www.nlb.si/banka-danes>, 18. 2. 2009)

Na področju trženja zavarovalniških storitev je povezana z zavarovalnico BZ, s katero ima razvitih več projektov trženja zavarovalniških storitev. Trenutno aktualne ponudbe

zavarovalniških produktov v banki B so: različna naložbena življenjska zavarovanja banke B Vita, življenjska zavarovanja za primer smrti in življenjsko zavarovanje kreditojemalcev. (<http://www.nlbvita.si/>, 18. 2. 2009)

4.2.2 Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev v banki B

Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev je dodatna storitev pri najemu kredita oziroma posojila in kreditojemalcu omogoča večjo varnost in gotovost. V primeru smrti kreditojemalca bo dolg, ki ga ima kreditojemalec do banke iz naslova najetega kredita oziroma posojila, poravnala zavarovalnica, morebitno razliko med stanjem dolga in zavarovalno vsoto pa bo zavarovalnica nakazala upravičencu. Dodatna prednost pri tem življenjskem zavarovanju je, da pri kreditih za nakup nepremičnine ostane nepremičnina v lasti dedičev.

Storitev je namenjena vsem kreditojemalcem, ki v bankah bančne mreže najemajo stanovanjski kredit, kredit za nakup nepremičnine ali nenamenski osebni kredit, pri katerem bodisi ročnost najema presega pet let bodisi je znesek višji od 20.000 EUR. (<http://www.nlb.si/zivljenjsko-zavarovanje-kreditojemalcev-portal>, 18. 2. 2009)

4.2.3 Glavne prednosti življenjskega zavarovanja kreditojemalcev v banki B

- Nova oblika življenjskega zavarovanja kreditojemalca in s tem kredita.
- Jamstvo zavarovalnice BZ za izplačilo zavarovalne vsote in s tem poplačila kredita ob nastanku zavarovalnega primera.
- Nizka cena zavarovanja zaradi padajoče zavarovalne vsote.
- Varnost in zaščita kreditojemalca in njegove družine.
- Ohranitev nepremičnine (predvsem pri kreditih za nakup nepremičnine).
- Možnost sklenitve kreditne pogodbe in sklenitev življenjskega zavarovanja na enem mestu. (<http://www.nlb.si/> 19. 2. 2009)

4.2.4 Osnovne značilnosti življenjskega zavarovanja kreditojemalcev v banki B

- Življenjsko zavarovanje sklene kreditojemalec na osnovi predložitve ponudbe zavarovalnici.

- Starost kreditojemalcev, ki jim je storitev namenjena, je najmanj 18 in največ 65 let, ob izteku zavarovanja pa ne sme preseči 75 let.
- Doba zavarovanja je odvisna od dobe odplačevanja kredita in lahko traja različno dolgo (od 1 do 30 let).
- Zavarovalno premijo kreditojemalec plačuje letno ali mesečno. (Propagandni material banke B)

4.3 Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev v banki C

V banki C se je trženje zavarovalniških storitev razvilo v zadnjih treh letih. Posebnost pri povezavi z zavarovalnico je v banki C ta, da je povezana z zavarovalniško skupino CZ, ki na slovenskem zavarovalniškem trgu deluje samo v sodelovanju z banko C. Skupina CZ Group Austria je ena izmed glavnih zavarovalniških skupin v Avstriji, uspešno pa nastopa tudi na drugih evropskih tržiščih. Za naložbena življenjska zavarovanja sodeluje s podjetjem oziroma zavarovalniško skupino FinanceLife Lebensversicherung iz Avstrije.

(<http://www.raiffeisen.si/zavarovanja/zivljenjska/>, 26. 2. 2009)

4.3.1 Predstavitev banke C

Banka C izhaja iz nekdanje banke CK, ki je leta 1992 zrasla na temeljih ideje Janeza Evangelista Kreka, ustanovitelja prve domače slovenske zadruga in hranilnice ter zavarovalnice. Skoraj deset let je uspešno in dejavno sodelovala na slovenskem bančnem trgu kot samostojna banka, v letu 2002 pa je postala del ene izmed največjih evropskih bančnih skupin banke C Zentralbank RZB. Bančna skupina banke C je vodilna bančna skupina v srednji in vzhodni Evropi. (http://www.raiffeisen.si/o_nas/mejniki_v_razvoju/, 19. 2. 2009)

Banka C nudi celovito paleto visoko kvalitetnih kakovostnih storitev. Njena prednostna naloga je, da išče možnosti, kako pomagati slovenskim podjetjem v tujini. Banka C je močna vez med vsemi finančnimi in nefinančnimi tokovi med skupino in nekdanjimi jugoslovanskimi republikami. Skupina banke C je ponudnik najbolj napredne finančne mreže v tujini. (http://www.raiffeisen.si/o_nas/poslanstvo/, 19. 2. 2009)

Banka C kot vseslovenska banka tudi s tujimi lastniki dejavno sodeluje pri projektih lokalnih skupnosti, sponzorska in donatorska sredstva pa usmerja v razvoj kulture, športa in humanitarnih projektov. S skupnim doseganjem uspehov gradi na osebnosti, prepoznavnosti in ugledu slovenskih posameznikov in institucij ter posledično tudi promociji Slovenije izven naših meja (<http://www.raiffeisen.si/> 19. 2. 2009)

Banka C je leta 2005 začela s trženjem zavarovalniških storitev. Na tem področju je povezana z zavarovalnico CZ. V času skupnega sodelovanja trenutno ponuja svojim komitentom in nekomitentom več vrst zavarovanj: več oblik življenjskih zavarovanj, naložbena zavarovanja, premoženjska zavarovanja in zavarovanje preostanka dolga kredita (življenjsko zavarovanje kreditojemalcev). (Propagandni material banke C)

4.3.2 Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev v banki C

Zavarovanje preostanka dolga kredita zagotavlja večjo varnost ob najetju le-tega. Skleniti ga je možno ob najetju novega osebnega ali nepremičninskega kredita. Stranke lahko izbirajo med več zavarovanji.

- **PAKET 1:** nezgodno zavarovanje (smrt zaradi nezgode, trajna invalidnost zaradi nezgode);
 - **PAKET 2:** zavarovanje za primer smrti (zavarovano je življenje ne glede na vzrok smrti v skladu z omejitvami v zavarovalnih pogojih), trajna invalidnost zaradi nezgode;
 - **PAKET 3** zajema naravno ali nezgodno smrt in invalidnost zaradi nezgode (invalidnost se izplača, če je vsaj 50-odstotna). Poleg tega je v tem paketu zajeto še zavarovanje začasne brezposelnosti. Brezposelnost pomeni, da zavarovanec ni ostal brez službe po lastni krivdi. Med brezposelnostjo mora biti stranka prijavljena na Zavodu za zaposlovanje in iskati delo.
- (http://www.raiffeisen.si/zavarovanja/zavarovanje_preostanka_dolga/, 23. 2. 2009)

4.4 Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev v banki D

S trženjem zavarovalnih produktov so v banki D pričeli leta 2003. Takrat je banka D vzpostavila intenzivnejše sodelovanje z zavarovalnico DZ, ki pa je na slovenskem

zavarovalniškem prostoru prisotna že dalj časa. V času sodelovanja se je razvilo več produktov, ki se tržijo trajno, in občasna naložbena zavarovanja z enkratnim vplačilom. Med stalnice se je uspešno uvrstilo tudi življenjsko zavarovanje kreditojemalcev.

(<http://www.skb.si/preb/preb-zav.html>, 23. 2. 2009)

4.4.1 Predstavitev banke D

Banka D sodi med vodilne slovenske komercialne banke v zasebni lasti s široko paleto produktov in storitev. Je del mednarodne mreže ene največjih finančnih skupin v evroobmočju, zato omogoča strankam tudi dostop do specializiranih storitev skupine Societe Generale in bančno podporo njihovemu poslovanju izven meja Slovenije. Banka D ima razvejano poslovno mrežo, ki šteje 58 poslovalnic in pokriva praktično celo Slovenijo.

(<http://www.skb.si/banka/banka.html>, 23. 2. 2009)

V banki D poudarjajo sodelovanje v lokalnem okolju, kjer se nahajajo njene poslovalnice. Zavzemajo se za dobre medčloveške odnose in zdravo pozitivno okolje, zato tudi pomagajo posameznim združenjem in posameznikom. Banka D po vstopu v skupino Societe Generale ohranja svojo usmeritev glede povezanosti z okoljem, o čemer pričajo različne oblike finančne pomoči različnim organizacijam in njihovim projektom.

(<http://www.skb.si/info/sponzor/info-sponzor.html>, 23. 2. 2009)

Korenine sedanje banke D segajo v daljnje leto 1965. Tedaj je bila namreč pri Kreditni banki in hranilnici Ljubljana (predhodnici sedanje banke B) ustanovljena posebna organizacijska enota – Direkcija za stanovanjsko kreditiranje, ki je zbirala sredstva in odobraval kratkoročna in dolgoročna posojila za stanovanjsko in komunalno gradnjo. V začetku leta 1969 je bila direkcija reorganizirana v Podružnico za kreditiranje stanovanjskega in komunalnega gospodarstva. Z reorganizacijo Kreditne banke in hranilnice Ljubljana v banko B je tudi pri podružnici za kreditiranje stanovanjskega in komunalnega gospodarstva prišlo do bistvenega povečanja poslov in vse številčnejše so bile pobude po preoblikovanju podružnice v samostojno banko. Tako je podružnica dobila status temeljne banke v sklopu banke B, poimenovali pa so jo Stanovanjsko-komunalna banka Ljubljana. (<http://www.skb.si/>, 23. 2. 2009)

Leta 2004 so nadaljevali s širitvijo ponudbe zavarovalniških produktov in skupaj z zavarovalnico DZ začeli svojim strankam ponujati več oblik zavarovanj. Trenutno je možno v banki D skleniti naslednje vrste zavarovanj: naložbena življenjska zavarovanja, klasična življenjska zavarovanja, avtomobilska zavarovanja, nezgodna zavarovanja, pakete turističnih in zdravstvenih zavarovanj, turistično zavarovanje z asistenco v tujini in življenjsko zavarovanje kreditojemalca. (<http://www.skbi.si/>, 23. 2. 2009)

4.4.2 Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev v banki D

Življenjsko zavarovanje kreditojemalca, ki so ga pripravili v sodelovanju z zavarovalnico DZ, omogoča dodatno varnost, saj v primeru smrti kreditojemalca odplačilo kredita ne bo bremenilo dedičev (npr. zakonskega partnerja, otrok). Kredit bo v celoti poplačan iz tega zavarovanja. Osnovno zavarovalno kritje življenjskega zavarovanja kreditojemalca je zavarovanje za primer smrti, dodatno pa se lahko stranke odločijo tudi za:

- sklenitev zavarovanja za primer nezgodne smrti,
- sklenitev zavarovanja za primer nezgodne smrti v prometni nesreči,
- sklenitev kritja prenehanja plačevanja premije v primeru popolne trajne invalidnosti. (Propagandni material banke D)

4.4.3 Glavne značilnosti življenjskega zavarovanja kreditojemalcev v banki D

- Višina zavarovalne vsote za primer smrti je vedno enaka višini neodplačanega dolga stanovanjskega kredita (zaradi te lastnosti produkta je višina zavarovalne premije v primerjavi z drugimi oblikami življenjskih zavarovanj bistveno ugodnejša).
- Trajanje zavarovanja je enako odplačilni dobi stanovanjskega kredita.
- Čas plačevanja zavarovalne premije je enak 2/3 časa trajanja zavarovanja (npr. trajanje zavarovanja 15 let, čas plačevanja zavarovalne premije 10 let).
- Zavarovalna premija se v času trajanja življenjskega zavarovanja kreditojemalca ne spreminja.
- Življenjsko zavarovanje kreditojemalcev, ki je sklenjeno za več kot 10 let, je oproščeno plačila davka od zavarovalniških storitev; če je doba zavarovanja krajša kot 10 let, se k premiji prišteje 6,5-odstotni davek od prometa zavarovalnih poslov.

- Začetek zavarovanja je odvisen od odločitve stranke; lahko velja za tekoči mesec, v katerem je bil kredit najet, oziroma velja od prvega dne v naslednjem mesecu.
- Gre za plačilo zavarovalne premije z neposredno bremenitvijo osebnega računa (mesečno, četrtno, polletno, letno).
- Ob podpisu ponudbe za pristop k zavarovanju se vedno izpolni tudi vprašalnik o zdravstvenem stanju stranke, saj zavarovalnica prevzame jamstvo v zaupanju, da je zavarovalec na vsa vprašanja na ponudbi odgovoril po resnici in ni ničesar zamolčal. (<http://www.skb.si/> 23. 2. 2009)

4.5 Primerjava produkta življenjsko zavarovanje kreditojemalcev s konkurenco

	Banka A	Banka B	Banka C	Banka D	Banka X
Znesek kredita (v EUR)	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00	20.000,00
Obdobje najema kredita (v mesecih)	180	180	180	180	180
Zavar. premija (v EUR) – mesečno plačevanje	10,96	11,93	NI MOGOČE	12,32	10,82
Zavar. premija (v EUR) – četrletno plačevanje	32,84	NI MOGOČE	NI MOGOČE	33,96	31,85
Zavar. premija (v EUR) – letno plačevanje	125,12	124,95	NI MOGOČE	127,84	122,51
Zavar. premija (v EUR) – enkratno plačilo	1.043,60	NI MOGOČE	843,45	NI MOGOČE	982,12
Zavarovanje za smrt	X	X	X	X	X
Zavarovanje za smrt in invalidnost	X		X	X	
Zavarovanje za smrt in izgubo zaposlitve			X		
Zavarovanje za smrt in nastanek kritičnih bolezni	X				
Zavarovanje za smrt in invalidnost in izgubo zaposlitve in kritične bolezni			X		
Obdobje plačevanja premije	2/3 zavar. dobe	celotna zavar. doba	celotna zavar. doba	2/3 zavar. dobe	2/3 zavar. dobe

TABELA 1: Primerjava produkta življenjsko zavarovanje kreditojemalcev s konkurenco
(Vir: lastna raziskava)

V raziskavi smo vzeli za osnovo enak znesek kredita, to je 20.000,00 EUR, in enako obdobje vračanja kredita, to je 180 mesecev. Izračune smo pripravili za žensko osebo, staro 46 let, in premije primerjali samo za zavarovanje za primer smrti, ker je ta ponudba prisotna v vseh bankah. Iz tabele lahko razberemo, da vse banke, ki smo jih zajeli v primerjavi, ponujajo v sklopu življenjskega zavarovanja kreditojemalcev zavarovanje za primer smrti kreditojemalca. Zavarovalne premije za to obliko zavarovanja se ne razlikujejo zelo, razlika je le v tem, da v bankah A, D in X poteka plačevanje premije le 2/3 obdobja zavarovanja, v bankah B in C pa se premija plačuje celotno obdobje trajanja zavarovanja oziroma kredita.

Iz navedenih podatkov lahko razberemo, da je najugodnejše plačilo premije v enkratnem znesku, saj je tudi najcenejše. Poleg ponudbe zavarovanja za primer smrti ponuja banka A tudi zavarovanje za pojav kritične bolezni in invalidnosti; v tem primeru zavarovalnica AZ izplača ob prvi pojavitvi kritične bolezni ali ob nastanku najmanj 50-odstotne invalidnosti zaradi nezgode dogovorjeno zavarovalno vsoto, ki se nameni za poplačilo kredita.

Banka B ponuja kot banka X svojim kreditojemalcem samo zavarovanje za primer smrti, vendar pa je razlika med bankama v tem, da se v banki X plačuje zavarovalna premija samo 2/3 obdobja najema kredita.

Banka C ponuja v primerjavi z banko X svojim strankam poleg zavarovanja za primer smrti tudi zavarovanje za primer invalidnosti (50-odstotna invalidnost) in za primer pojava kritičnih bolezni (rak, sladkorna bolezen, srčni infarkt, multipla skleroza, operacija srca). Treba je omeniti, da mora biti stranka, ki se zavaruje, popolnoma zdrava. Podatki, ki jih navede v zdravstvenem vprašalniku, morajo biti točni, sicer je takšno zavarovanje nično. Banka C svojim strankam ponuja tudi zavarovanje za nenadno izgubo zaposlitve, ki ne sme biti po krivdi stranke, stranka pa mora biti pri uveljavitvi takšnega zavarovanja tudi dejavno vključena v iskanje zaposlitve, torej prijavljena na Zavodu za zaposlovanje.

Banka D ponuja v primerjavi z banko X svojim strankam še dodatno ponudbo – zavarovanje za primer trajne invalidnosti (popolne trajne invalidnosti). Zavarovalno premijo je v banki D možno plačevati mesečno, četrtno, polletno in letno, ni pa je možno plačati v enkratnem znesku. Doba plačevanja premij je enaka kot v banki X, torej 2/3 obdobja.

5 RAZISKAVA MNENJA STRANK BANKE X O PRODUKTU ŽIVLJENJSKO ZAVAROVANJE KREDITOJEMALCEV

Dejstvo je, da postajajo stranke vedno zahtevnejše, pa tudi interes banke s stališča trženja oziroma ustvarjanja dobička je, da svojim strankam ponudi čim širšo paleto raznih storitev. Ena izmed takšnih dodatnih storitev je tudi bančno zavarovalništvo oziroma možnost, da stranke v banki urejajo zavarovalniške posle. Ker je tempo današnjega zaposlenega vse hitrejši, stranki z dodatno ponudbo prihranimo tudi čas. Konkurenca na bančnem in tudi na zavarovalniškem trgu je velika, zato je za uspešno trženje oziroma zadovoljstvo stranke treba ponuditi produkte, ki bodo za stranke zanimivi in tudi cenovno sprejemljivi.

Pri raziskavi oziroma anketiranju smo se opredelili na stranke banke X in ponudbo produkta življenjsko zavarovanje kreditojemalcev prikazali v konkurenčnem okolju z nekaterimi bankami v slovenskem prostoru, in sicer za lažjo opredelitev njenih prednosti in slabosti ter lažje ugotavljanje zadovoljstva strank z obravnavanim zavarovanjem.

Zadovoljne stranke so lojalne stranke. Konkurenca jih bo zanimala šele takrat, ko postanejo nezadovoljne s svojo banko, na katero se odzivajo skozi odnos, s katerim jih banka obravnava, in prek konkretnih izkušenj glede kvalitete in fleksibilnosti produktov, ki jim jih banka ponuja. (Matjašič 2008, 34)

5.1 Namen in cilji raziskave

Banka praviloma ne prodaja le posameznih produktov, temveč jih medsebojno povezuje. Zavarovalniške produkte sooblikuje z zavarovalnicami, vendar mora vedeti, katerim je treba nameniti več pozornosti in sredstev pri nadaljnjem razvoju.

Namen raziskave je izvedeti in spoznati, za kakšno zavarovanje so stranke zainteresirane, torej želimo ugotoviti, kakšnih zavarovanj si želijo še dodatno.

Cilji raziskave so predvsem ugotoviti:

- mnenje strank o produktu življenjsko zavarovanje kreditojemalcev;
- prednosti in slabosti tega produkta v primerjavi s konkurenco;
- zainteresiranost strank za razširjeno ponudbo (npr. za primere hujše bolezni, izgube zaposlitve).

5.2 Potek in izvedba raziskave

Ko nam je jasno, kaj želimo raziskovati oziroma kakšni so cilji raziskave, je treba določiti, kako bomo prišli do ustreznih podatkov, to je opredeliti optimalni pristop, metodologijo in izbrati optimalnega izvajalca ali vir podatkov glede na čas, sredstva in uporabno vrednost pridobljenih informacij. (Matjašič 2008, 35)

Anketo smo opravili med strankami banke X v Mariboru. Zajeli smo ciljno skupino strank, ki so že najemali kredit oziroma ga nameravajo, saj je zavarovanje, ki smo ga želeli raziskati, namenjeno prav kreditojemalcem.

5.3 Analiza vprašalnikov

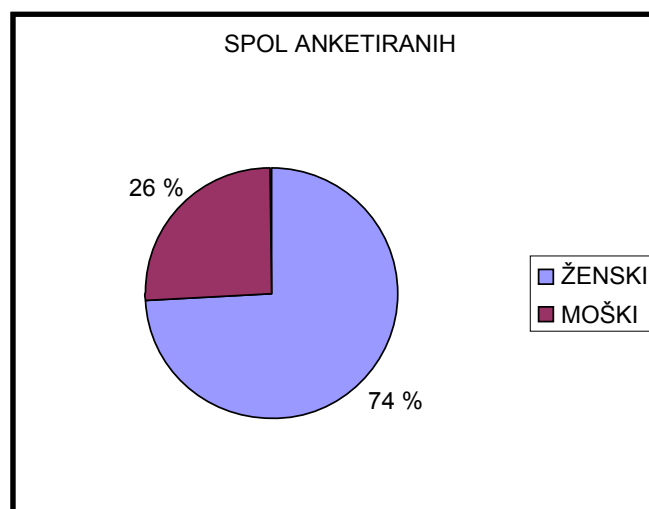
1. vprašanje: Spol

SPOL ANKETIRANIH	ŠTEVILO
ŽENSKI	74
MOŠKI	26
SKUPAJ	100

TABELA 2: Spol anketirancev

(Vir: anketni vprašalnik)

Iz tabele 1 je razvidno, da je med anketiranci, ki so želeli sodelovati in ki so že najemali kredit ali ga nameravajo, več žensk kot moških. Tudi sicer na bančnih okencih opazamo, da ženske večkrat najemajo kredite oziroma v družini prej kot moški.



GRAF 1: Spol anketiranih

(Vir: anketni vprašalnik)

Iz grafa 1 lahko razberemo, da je najvišji delež anketirancev žensk (74 odstotkov), moških je 26 odstotkov. Ženske so bolj pripravljene sodelovati v anketi; kot smo že navedli, pa tudi največkrat najemajo kredite.

2. vprašanje: Starost

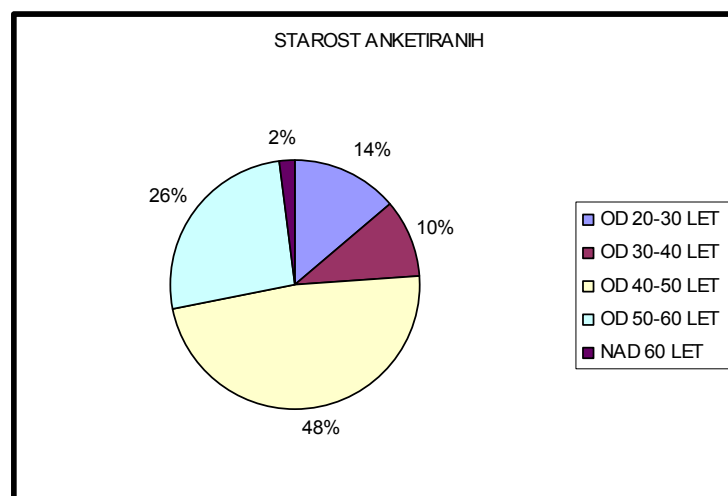
STAROST	ŠTEVILO
OD 20 DO 30 LET	14
OD 30 DO 40 LET	10
OD 40 DO 50 LET	48
OD 50 DO 60 LET	26
NAD 60 LET	2

TABELA 3: Starost anketiranih

(Vir: anketni vprašalnik)

Iz tabele 2 je razvidno, da je izmed vseh anketiranih največ (48) tistih v starosti od 40 do 50 let. To je starost, ko ljudje začnejo razmišljati o zavarovanjih, predvsem pa, če najemajo kredit, da morda njihov dolg ne bo bremenil dedičev. Na drugem mestu so stranke v starosti od 50 do 60 let, in sicer je sodelovalo 26 takšnih, 14 jih je starih od 20 do 30 let (ciljna skupina, ki o zavarovanju še ne razmišlja tako zelo). V starosti od 30 do 40 let je

sodelovalo 10 anketirancev, kar pomeni, da še tudi ta starostna skupina ne razmišlja kaj dosti o zavarovanjih.



GRAF 2: Starost anketiranih
(Vir: anketni vprašalnik)

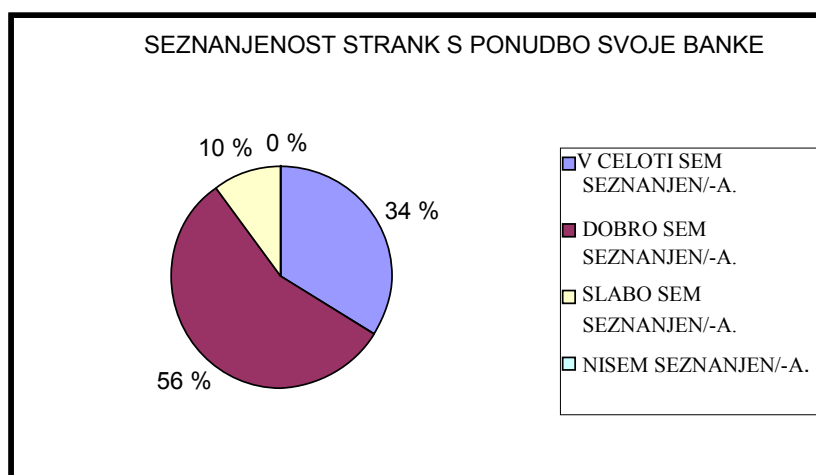
Iz grafa 2 lahko razberemo, da je največji delež anketirancev tistih v starosti od 40 do 50 let (48 odstotkov), sledijo tisti od 50 do 60 let (26 odstotkov), 14 odstotkov anketirancev je starih od 20 do 30 let, 10 odstotkov od 30 do 40 let, samo 2 odstotka je tistih, starih nad 60 let.

3. vprašanje: Ali ste seznanjeni s ponudbo svoje banke?

V CELOTI SEZNANJEN/-A.	34
DOBRO SEZNANJEN/-A.	56
SLABO SEZNANJEN/-A.	10
NISEM SEZNANJEN/-A.	0

TABELA 4: Seznanjenost s ponudbo svoje banke
Vir: anketni vprašalnik

Na vprašanje, ali so seznanjeni s ponudbo svoje banke, je 34 anketirancev odgovorilo, da so seznanjeni v celoti, 56 je seznanjenih dobro, 10 je seznanjenih slabo. Nobeden od anketirancev ni odgovoril, da s ponudbo svoje banke ni seznanjen.



GRAF 3: Seznajenost strank s ponudbo svoje banke
(Vir: anketni vprašalnik)

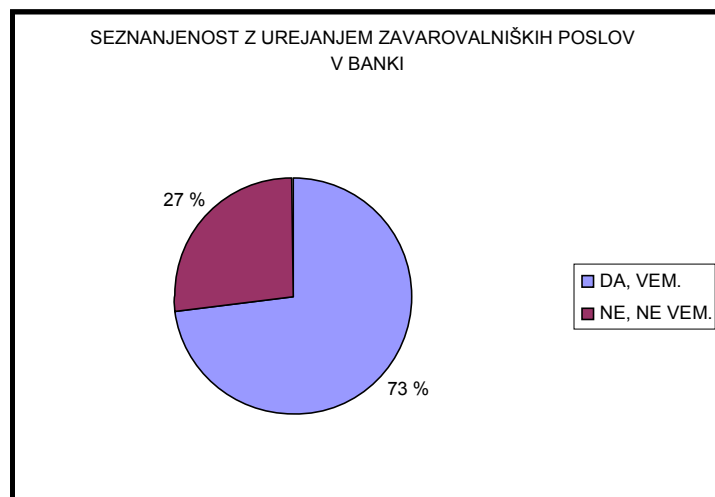
Graf 3 nam pokaže, da je 34 odstotkov strank v celoti seznanjenih s ponudbo svoje banke, kar nam pove, da jih ponudbe zanimajo oziroma so ljudje na bančnih okencih tisti, ki jim seznajenost omogočajo. Najvišji odstotek anketirancev (56) misli, da je s ponudbo svoje banke dobro seznanjen. Banka novosti o svoji ponudbi objavlja sproti na spletnih straneh, kar je v današnjem času pri veliki uporabi računalnikov in spleta zelo vzpodbudno. Na bančnih okencih je vedno najnovejši propagandni material v obliki letakov, ki strankam ob obisku banke nudi vse potrebne informacije o novostih in stalnih ponudbah. Še vedno 10 odstotkov anketirancev misli, da so s ponudbo svoje banke seznanjeni slabo. Predvidevamo, da so to stranke, ki se za ponudbo niti ne zanimajo, zato marsikatero informacijo spregledajo ali preslišijo. Zelo vzpodbudno je, da se noben anketiranec ni opredelil, da s ponudbo svoje banke ni seznanjen.

4. vprašanje: Ali veste, da lahko v banki urejate tudi zavarovalniške posle?

DA, VEM.	73
NE, NE VEM.	27

TABELA 5: Seznajenost z urejanjem zavarovalniških poslov v banki
(Vir: anketni vprašalnik)

Na vprašanje, ali so stranke seznanjene s tem, da lahko v banki urejajo tudi zavarovalniške posle, je 73 anketirancev odgovorilo, da to vedo, in 27, da tega ne vedo. Podatek pove, da so stranke dobro seznanjene s posli, ki jim jih ponuja njihova banka.



GRAF 4: Seznanjenost z urejanjem zavarovalniških poslov v banki
(Vir: anketni vprašalnik)

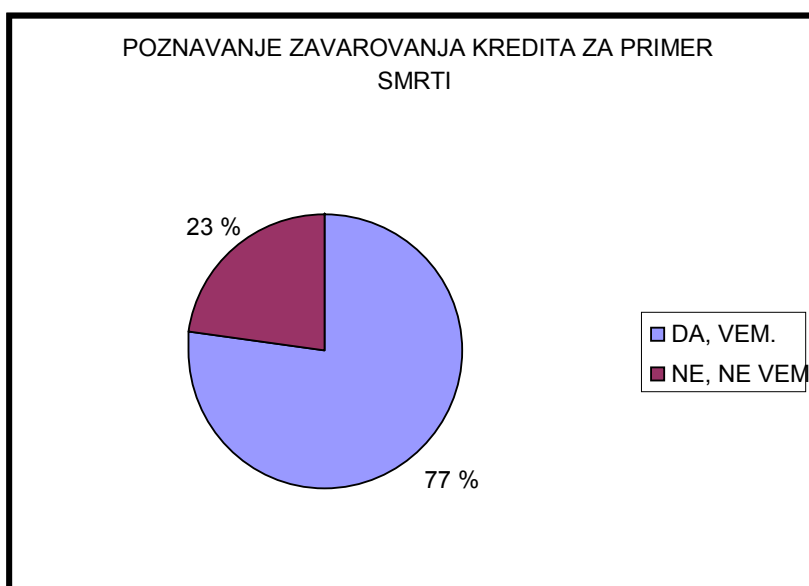
Iz grafa 4 je razvidno, da so stranke seznanjene s ponudbo svoje banke, ki jim jo le-ta uspešno predstavlja z letaki in raznim propagandnim materialom. 73 odstotkov strank je torej seznanjenih s tem, da lahko v banki sklepajo tudi zavarovanja, le 27 odstotkov jih tega še ne ve. Glede na slednje bi bila potrebna morda še intenzivnejša propaganda.

5. vprašanje: Ali veste, da lahko kredit zavarujete za primer smrti?

DA, VEM.	NE, NE VEM.
77	23

TABELA 6: Možnost zavarovanja kredita za primer smrti
(Vir: anketni vprašalnik)

Na vprašanje, ali vedo, da lahko zavarujejo kredit za primer smrti, je 77 anketiranih odgovorilo z da in 23 z ne. Iz tega lahko sklepamo, da se stranke zanimajo za dodatne ponudbe pri kreditih, zavarovanje za primer smrti pa je zagotovo dobra ponudba za kreditojemalce.



GRAF 5: Poznavanje zavarovanja kredita za primer smrti
(Vir: anketni vprašalnik)

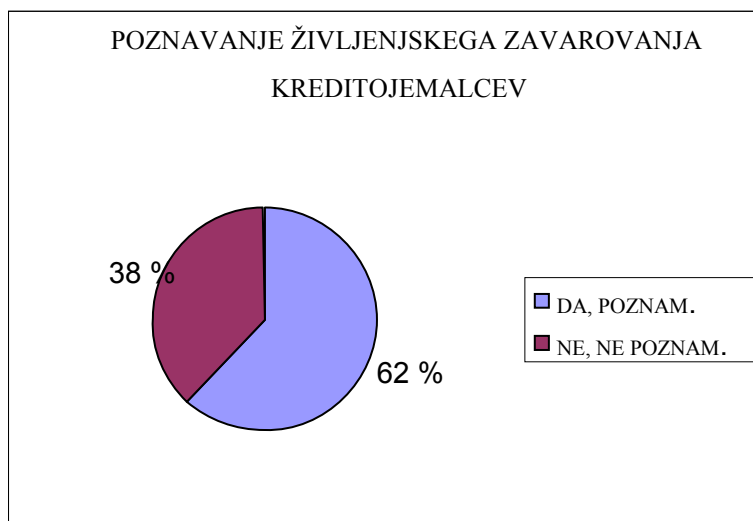
Graf 5 nam kaže, da 77 odstotkov anketirancev pozna možnost zavarovanja kredita za primer smrti, le 23 odstotkov jih te ponudbe ne pozna. Vidimo, da stranke skrbi, kaj bo z njihovimi dolgovi, če se jim morda kaj zgodi, zato jih predstavitev te ponudbe tudi vedno zanima. Predstavitev ponudbe v banki opravimo običajno takrat, ko stranki dajemo informacije o možnostih najema kredita. Nekatere informacije stranke pridobijo že s prebiranjem letakov ali elektronskih medijev, zato za to možnost dodatnega zavarovanja povprašajo same.

6. vprašanje: Ali poznate življenjsko zavarovanje kreditorejmalcev?

DA, POZNAM.	NE, NE POZNAM.
62	38

TABELA 7: Poznavanje življenjskega zavarovanja kreditorejmalcev
(Vir: anketni vprašalnik)

Na vprašanje, ali poznajo življenjsko zavarovanje kreditorejmalcev, je 62 anketirancev odgovorilo z da, 38 jih ponudbe še ne pozna.



GRAF 6: Poznavanje življenjskega zavarovanja kreditojemalcev
(Vir: anketni vprašalnik)

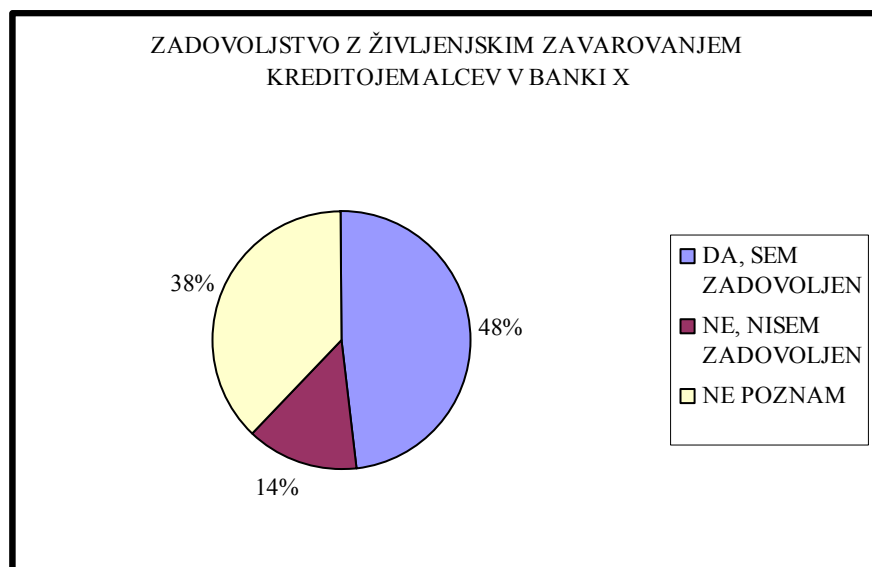
Iz grafičnega prikaza vidimo, da 62 odstotkov vprašanih pozna življenjsko zavarovanje kreditojemalcev, 38 odstotkov jih tega zavarovanja ne pozna. Mislim, da bi odstotek strank, ki to obliko zavarovanja poznajo, lahko bil višji. Glede na vedno večjo konkurenco bo treba več pozornosti posvetiti razvijanju novih produktov oziroma nadgradnji obstoječih.

7. vprašanje: Ali ste zadovoljni s takšno obliko zavarovanja (zavarovanje za primer smrti), kot ga trenutno ponuja naša banka?

DA, SEM ZADOVOLJEN/-NA.	48
NE, NISEM ZADOVOLJEN/-NA.	14
NE POZNAM.	38

TABELA 8: Zadovoljstvo z življenjskim zavarovanjem kreditojemalcev v banki
(Vir: anketni vprašalnik)

Na zastavljeno vprašanje je 48 anketirancev odgovorilo, da so zadovoljni, 14 anketiranih strank s takšno ponudbo ni zadovoljnih, 38 jih ponudbe ne pozna.



GRAF 7: Zadovoljstvo z življenjskim zavarovanjem kreditojemalcev v banki X
(Vir: anketni vprašalnik)

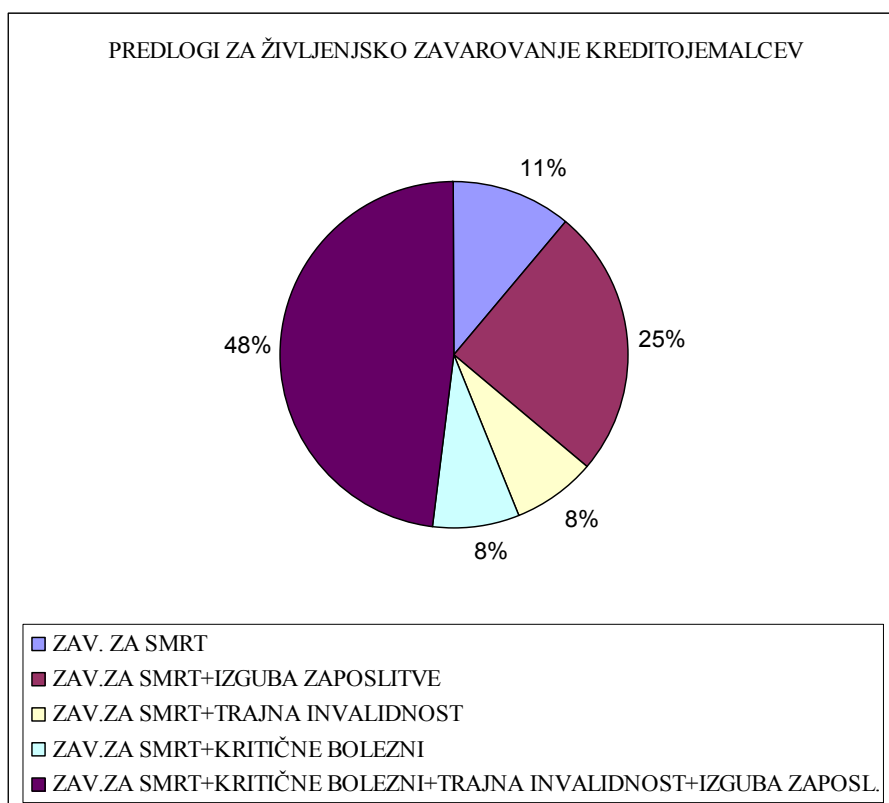
Grafični prikaz zadovoljstva s ponudbo življenjskega zavarovanja kreditojemalcev nam pokaže, da je 48 odstotkov anketiranih zadovoljnih z obstoječo ponudbo. Odstotek kaže, da je ponudba dobra, vendar ne točno takšna, kot bi jo želele stranke; zadovoljne so torej načeloma. 14 odstotkov je strank, ki ponudbo sicer poznajo, vendar z njo niso zadovoljne. Predvidevamo, da so to stranke, ki so se zanimale tudi za ponudbe drugih bank in ugotovile, da je možno še kritje za kakšne druge nevarnosti. 38 odstotkov anketiranih strank ponudbe ne pozna.

8. vprašanje: Če bi najemali kredit, katero zavarovanje bi vas zanimalo?

ZAV. ZA SMRT	11
ZAV. ZA SMRT IN IZGUBO ZAPOSLOTITVE	25
ZAV. ZA SMRT IN TRAJNO INVALIDNOST	8
ZAV. ZA SMRT IN KRITIČNE BOLEZNI	8
ZAV. ZA SMRT IN KRITIČNE BOLEZNI IN TRAJNO INVALIDNOST IN IZGUBO ZAPOSLO.	48

TABELA 9: Predlogi za dodatno ponudbo življenjskega zavarovanja kreditojemalcev
(Vir: anketni vprašalnik)

Na vprašanje, katero zavarovanje bi jih zanimalo, če bi najemali kredit, jih je 11 odgovorilo, da zavarovanje za primer smrti, 25 bi jih bolj zanimalo zavarovanje za primer smrti in izgube zaposlitve, 8 bi jih poleg zavarovanja za primer smrti želelo še zavarovanje za primer trajne invalidnosti, prav tako 8 bi jih poleg zavarovanja za smrt želelo tudi zavarovanje za primer nastanka kritičnih bolezni. Največ anketiranih (kar 48) bi sklenilo zavarovanje v paketu, ki jim ponuja zavarovanje za primer smrti, izgube zaposlitve, trajne invalidnosti in pojav kritičnih bolezni.



GRAF 8: Predlogi za dodatno ponudbo življenjskega zavarovanja kreditorejmalcev
(Vir: anketni vprašalnik)

Grafični prikaz nam kaže, da bi 11 odstotkov anketiranih strank sklenilo samo zavarovanje za primer smrti, torej osnovno obliko tega zavarovanja. 25 odstotkov strank bi se odločilo za zavarovanje za primer smrti in izgube zaposlitve, kar pove, da stranke, ki najemajo kredite, skrbi tudi izguba zaposlitve. 8 odstotkov anketiranih strank bi sklenilo tudi zavarovanje za primer trajne invalidnosti, na podlagi česar sklepamo, da stranke, ki imajo možnost za razširjeno ponudbo, ne bi sklenile samo te kombinacije.

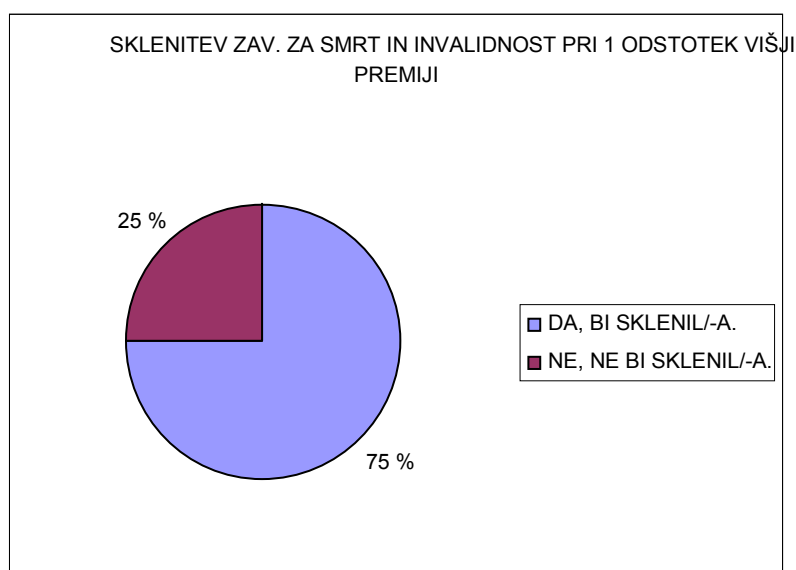
Enak odstotek, torej 8 odstotkov anketiranih strank, bi sklenilo zavarovanje za primer smrti in primer pojava kritičnih bolezni, kot so rak, sladkorna bolezen, srčni infarkt, multipla skleroza, operacija srca. Tudi ta kombinacija zavarovanja anketiranih strank ne zanima preveč. Najvišji odstotek, in sicer 48 odstotkov anketiranih strank, bi se odločil za zavarovanje v paketu, ki zajema zavarovanje za primer smrti, izgube zaposlitve, trajne invalidnosti in kritičnih bolezni. Podatek kaže, da je največ strank, ki najemajo kredite, pripravljenih skleniti obliko zavarovanja, ki jim prinaša največje kritje. V tem kriznem času jih seveda skrbi izguba zaposlitve, saj nam mnogo primerov iz sveta kaže, da stranke ob izgubi zaposlitve ne morejo več plačevati hipotekarnih kreditov in tako ostanejo brez vsega. Skrbi jih tudi invalidnost, saj sta tudi s tem povezana zmanjšanje dohodka in bojazen pred nezmožnostjo plačevanja kredita. V času pogostejših pojavov hudih bolezni se ljudje bojijo tudi tega. Na podlagi navedenega torej sklepamo, da bi se največ strank odločilo za ta paket zavarovanja, ki jim nudi tudi največje kritje in navsezadnje miren spanec, če že morajo najeti kredit.

9. vprašanje: Ali bi sklenili zavarovanje za primer smrti in invalidnosti, če bi bila zavarovalna premija 1 odstotek višja, kot je premija samo za primer smrti?

DA, BI SKLENIL/-A.	75
NE, NE BI SKLENIL/-A.	25

TABELA 10: Sklenitev zav. za smrt in invalidnost pri 1 odstotek višji premiji
(Vir: anketni vprašalnik)

Anketiranim strankam smo postavili vprašanje v smislu paketa zavarovanja za primer smrti in trajne invalidnosti ob predpostavki, da se zavarovalna premija, ki je določena za primer smrti, zviša za 1 odstotek. Za takšno obliko zavarovanja bi se odločilo 75 anketiranih strank, 25 jih te kombinacije zavarovanja ne bi sklenilo.



GRAF 9: Sklenitev zav. za smrt in invalidnost pri 1 odstotek višji premiji
(Vir: anketni vprašalnik)

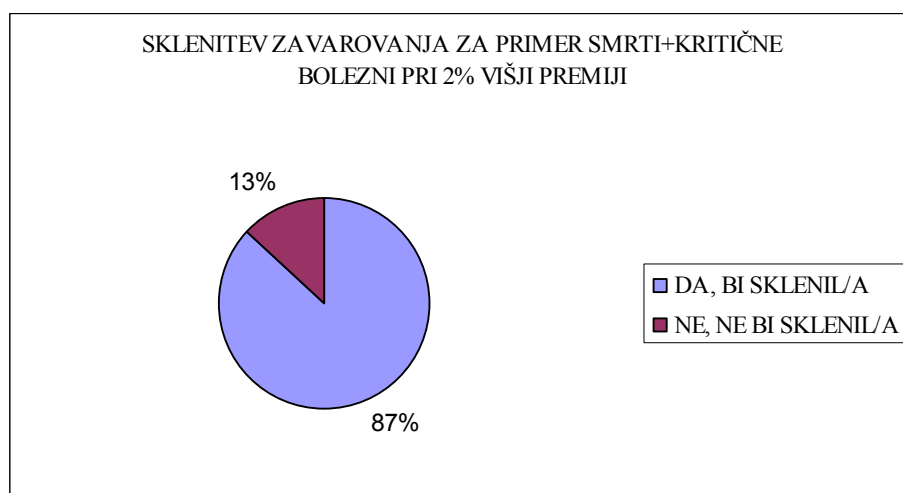
Iz grafičnega prikaza lahko vidimo, da bi se 75 odstotkov strank odločilo za sklenitev zavarovanja v paketu za primer smrti in trajne invalidnosti, 25 odstotkov jih takšnega zavarovanja ne bi sklenilo. Na podlagi rezultatov lahko sklepamo, da bi kljub višji premiji sklenili zavarovanje tudi za primer invalidnosti, saj se pri nastanku trajne invalidnosti običajno znižajo tudi dohodki in je anuitete seveda težje plačevati.

10. vprašanje: Ali bi sklenili zavarovanje za primer smrti in kritične bolezni (rak, sladkorna bolezen, srčni infarkt, multipla skleroza, operacija srca), če bi bila zavarovalna premija 2 odstotka višja, kot je premija samo za primer smrti?

DA, BI SKLENIL/A	87
NE, NE BI SKLENIL/A	13

TABELA 11: Sklenitev zav. za smrt in kritične bolezni pri 2 odstotka višji premiji
(Vir: anketni vprašalnik)

Na zastavljeno vprašanje je 87 strank odgovorilo, da bi sklenili takšno zavarovanje, 13 se jih za takšen paket zavarovanja ne bi odločilo.



GRAF 10: Sklenitev zav. za primer smrti in kritične bolezni pri 2 odstotka višji premiji
(Vir: anketni vprašalnik)

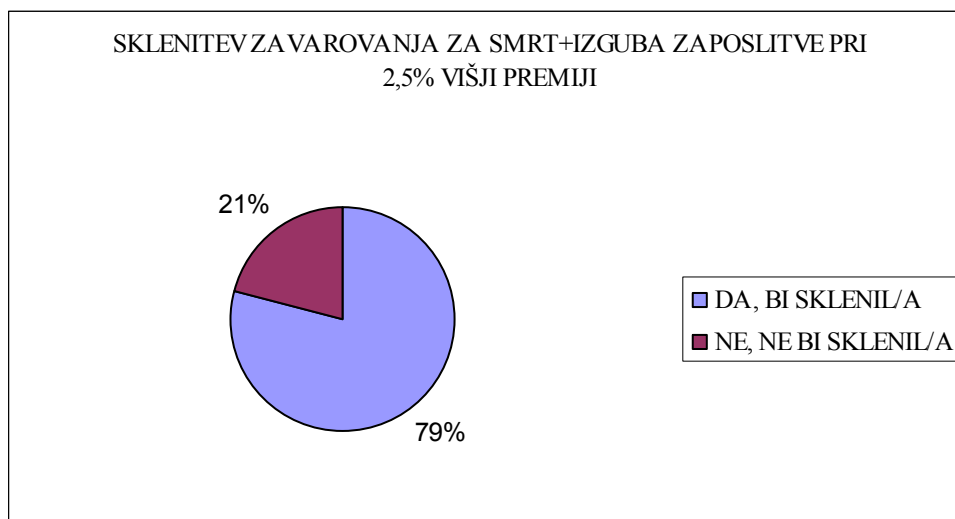
Iz grafičnega prikaza je razvidno, da bi 87 odstotkov anketirancev sklenilo takšno zavarovanje, 13 odstotkov jih misli, da takšnega zavarovanja ne potrebujejo. Odstotek strank, ki bi se za takšno zavarovanje odločil, je visok, kar kaže, da jim 2 odstotka višja premija ne predstavlja tolikšnega stroška, ampak jim predstavlja varnost, da če zbolijo za katero od navedenih bolezni, zavarovalnica prevzame plačevanje anuitet.

11. vprašanje: Ali bi sklenili zavarovanje za primer smrti in izgube zaposlitve, če bi bila zavarovalna premija 2,5 odstotka višja, kot je zavarovalna premija samo za smrt?

DA, BI SKLENIL/-A.	79
NE, NE BI SKLENIL/-A.	21

TABELA 12: Sklenitev zav. za smrt in izgubo zaposlitve pri 2,5 odstotka višji premiji
(Vir: anketni vprašalnik)

Na zastavljeno vprašanje je 79 anketirancev odgovorilo, da bi sklenili paket zavarovanja, ki zraven primera smrti vključuje tudi primer izgube zaposlitve, ob predpostavki, da se osnovna premija (jamstvo samo za primer smrti) zviša za 2,5 odstotka. 21 anketiranih strank takšnega zavarovanja ne bi sklenilo.



GRAF 11: Sklenitev zavarovanja za smrt in izgubo zaposlitve pri 2,5 odstotka višji premiji
(Vir: anketni vprašalnik)

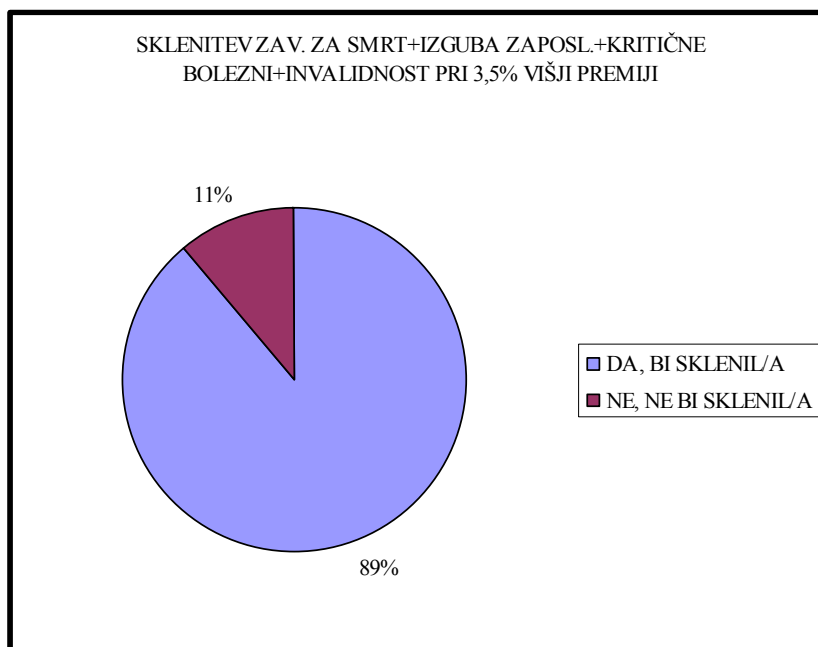
Iz grafičnega prikaza je razvidno, da bi 79 odstotkov anketiranih strank sklenilo zavarovanje, če jim ponudimo paket zavarovanja za smrt in primer izgube zaposlitve, 21 odstotkov se jih za takšno zavarovanje ne bi odločilo. Odstotek kaže, da je strah pred izgubo zaposlitve pri strankah prisoten, zato se jim zdi to zavarovanje, kljub temu da bi bila premija 2,5 odstotka višja kot osnovna premija za osnovno obliko zavarovanja, zanimivo.

12. vprašanje: Ali bi sklenili zavarovanje za primer smrti in izgube zaposlitve in kritične bolezni in invalidnosti, če bi bila zavarovalna premija 3,5 odstotka višja, kot je premija samo za primer smrti?

DA, BI SKLENIL/-A.	89
NE, NE BI SKLENIL/-A.	11

TABELA 13: Sklenitev zav. za primer smrti in izgube zaposlitve in kritične bolezni in invalidnost pri 3,5 odstotka višji premiji
(Vir: anketni vprašalnik)

Na zastavljeno vprašanje je 89 anketiranih strank odgovorilo, da bi sklenilo paket zavarovanja, kjer je ponujeno jamstvo za primer smrti, izgube zaposlitve, kritične bolezni in invalidnost, le 11 strank takšnega zavarovanja ne bi sklenilo.



GRAF 12: Sklenitev zav. za smrt in izgubo zaposl. in kritične bolezni in invalidnost pri 3,5 odstotka višji premiji
(Vir: anketni vprašalnik)

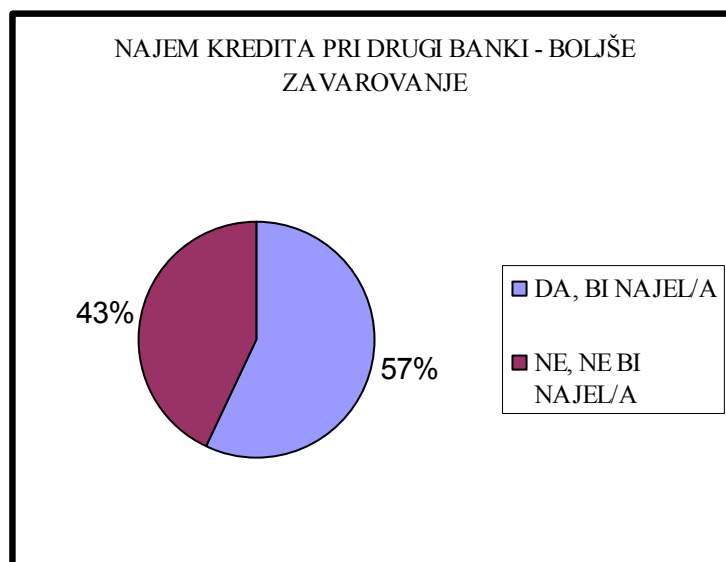
Grafični prikaz nam pokaže, da bi 89 odstotkov anketiranih strank sklenilo paket zavarovanja, ki vsebuje zavarovanje za smrt, izgubo zaposlitve, kritične bolezni in invalidnost, le 11 odstotkov takšnega paketa ne bi sklenilo. Podatki jasno kažejo, kako stranke skrbi, kaj bo z njihovim dolgom, če se jim kaj zgodi. Paket omenjenega zavarovanja prinaša kljub 3,5 odstotka višji premiji kot za osnovno zavarovanje smrti veliko dodatnih kritij nevarnosti. Ob izgubi zaposlitve (ob najemu kredita mora biti zaposlitev sklenjena za nedoločen čas) torej zavarovalnica prevzame začasno kritje anuitet za primer brezposelnosti, seveda mora stranka medtem dejavno iskati zaposlitev. V današnjem času je obolelost za navedenimi boleznimi visoka, zato je tudi to zavarovanje zelo zanimivo; enako je z zavarovanjem za trajno invalidnost.

13. vprašanje: Ali bi najeli kredit pri drugi banki, če bi Vam ta ponudila za Vas ustreznejšo obliko zavarovanja kredita?

DA, BI NAJEL/-A.	57
NE, NE BI NAJEL/-A.	43

TABELA 14: Najem kredita pri drugi banki – boljše zavarovanje
(Vir: anketni vprašalnik)

Na zastavljeno vprašanje je 57 anketirancev odgovorilo, da bi najeli kredit pri drugi banki, če bi jim ta ponudila boljše zavarovanje kredita, 43 anketiranih strank kredita ne bi najelo drugje.



GRAF 13: Najem kredita pri drugi banki – boljše zavarovanje
(Vir: anketni vprašalnik)

Iz grafičnega prikaza lahko razberemo, da bi 43 odstotkov anketiranih strank zaradi boljše oblike zavarovanja najelo kredit pri drugi banki, 57 odstotkov jih po kredit ne bi šlo drugam. Odstotek strank, ki bi najele kredit pri drugi banki, je visok, zato mora banka X skupaj z zavarovalnico XZ razmisliti o izboljšanju produktov, da stranke ne bodo šle po kredite drugam. Marsikatera banka pogojuje najem kredita tudi z odprtjem računa, zato bi za banko X to posledično pomenilo tudi odhajanje strank.

5.4 Zaključki raziskave in ugotovitve

Analiza anketnega vprašalnika nas je pripeljala do nekaterih pričakovanih ugotovitev, nekaj rezultatov pa nas je vendarle presenetilo in opozorilo na to, da bo treba v izboljšanje produkta življenjsko zavarovanje kreditojemalcev vložiti več energije, da nas konkurenca ne bo prehitela.

S prvim sklopom vprašanj smo želeli izvedeti, ali so stranke banke X seznanjene s ponudbo svoje banke in predvsem s tem, da lahko v banki urejajo tudi zavarovalniške posle. Ugotovili smo, da je večina strank s ponudbo svoje banke seznanjena in da so seznanjeni s tem, da lahko v banki urejajo tudi zavarovalniške posle. Anketirali smo stranke, ki najemajo kredite oziroma so jih že. Večina ve, da lahko svoj kredit zavaruje tudi za primer smrti. Trenutna ponudba življenjskega zavarovanja kreditojemalcev v banki X je zanimiva, saj nudi jamstvo za primer smrti, kar kreditojemalcem pomeni veliko.

Raziskava seznanjenosti strank banke X s ponudbo in predvsem z možnostmi sklepanja zavarovanj je pokazala pozitivne rezultate, vendar je treba podrobneje preučiti mnenja in predloge za spremembe oziroma razširjenost obstoječe ponudbe, in sicer predvsem s ponodbami, za katere so se opredelili anketiranci v osmem vprašanju.

V drugem delu ankete smo poskušali ugotoviti, ali bi bilo za stranke zanimivo še kakšno drugo zavarovanje. Ugotoviti smo poskušali, ali bi bili pripravljeni plačati več, če jim ponudimo zavarovanje v razširjeni obliki. To pomeni, da k osnovnemu zavarovanju za primer smrti priključimo še druga jamstva. Ponudili smo jim še dodatne možnosti zavarovanja za primer brezposelnosti, trajne invalidnosti in obolelosti za kritičnimi boleznimi (rak, sladkorna bolezen, srčni infarkt, multipla skleroza, operacija srca). Večina anketiranih strank bi sklenila takšno obliko zavarovanja za vse nevarnosti v paketu, kljub temu da bi bila zavarovalna premija za 3,5 odstotka višja kot samo za zavarovanje za primer smrti.

Zdi se, da je zadnje vprašanje v primerjavi s celotno anketo tisto, ki je najbolj zaskrbljujoče. Na vprašanje, ali bi najeli kredit pri drugi banki, če bi jim le-ta ponudila boljše zavarovanje, je skoraj polovica strank odgovorila, da bi šli po kredit drugam. Takšni

odgovori posredno pomenijo to, da bi stranke zamenjale tudi banko, kar v današnjem času pomeni, da bi banka stranke izgubila, česar si ne želi nihče.

Zavedati se moramo, da ni zanemarljiv noben predlog, da ni zanemarljivo nobeno mnenje stranke. Vsaka stranka pomeni veliko, zato je treba hitro ukrepati in skupaj z zavarovalnico ZX analizirati možnost razširitve obstoječe ponudbe v obojestransko zadovoljstvo.

Za konec lahko podamo mnenje, da so stranke v banki X s ponudbo zadovoljne, na odgovornih pa je, da jim poskušajo ponuditi še več, torej to, kar si želijo.

6 PREDLOGI IN PRIPOROČILA VODSTVU PODJETJA

Primerjava ponudbe življenjskih zavarovanj kreditojemalcev med konkurenčnimi bankami je pokazala, da so si oblike tega zavarovanja sicer podobne, vendar določene banke ponujajo višje kritje. Podrobno smo analizirali ponudbo tega zavarovanja v banki X in ga primerjali s štirimi konkurenčnimi bankami v Sloveniji.

Rezultati primerjave so pokazali, da banka X z obstoječim produktom v tem trenutku na slovenskem bančnem oziroma zavarovalniškem trgu ni konkurenčna. Skoraj vse banke, ki smo jih analizirali, vsebujejo zraven jamstva za smrt še kakšno dodatno jamstvo. Le hitro ukrepanje in prilagajanje ter uvedba novosti bo pripeljala banko X do faze, da bo imela več zadovoljnih strank, ki najemajo kredite in na trgu, kjer vlada velika konkurenca, več pričakujejo.

Na osnovi ugotovljenih pomanjkljivosti ponudbe življenjskega zavarovanja kreditojemalcev smo pripravili naslednje predloge in priporočila.

1. Menimo, da bi bilo treba čim prej razmisliti o razširitvi ponudbe – v prvi fazi vsaj na zavarovanje za primer izgube zaposlitve, saj so po opravljeni anketi to zavarovanje stranke postavile na prvo mesto. V vsakem primeru bi bilo treba obstoječo ponudbo čim prej razširiti na paket, ki smo ga navedli v anketi, torej na paket, ki vsebuje jamstvo za izgubo zaposlitve, trajno invalidnost in obolelost za kritičnimi boleznimi. Ta jamstva bi priključili k obstoječi ponudbi, stranke pa bi bile za to pripravljene plačati 3,5 odstotka višjo premijo.
2. Predlagamo, da bi banka ob sklenitvi življenjskega zavarovanja kreditojemalcev ponudila strankam ob najemu kredita nižjo obrestno mero. Dodatna oblika zavarovanja kredita pomeni ob nastanku nevarnosti (torej v primeru smrti, izgube zaposlitve, trajne invalidnosti ali obolelosti za kritičnimi boleznimi) zagotovljeno vračilo kredita, saj je pri takšni obliki zavarovanja upravičenec vedno banka. Banki X v tem primeru ni treba iskati dedičev za odplačevanje kredita, ampak kredit poplača zavarovalnica.

3. V banki X se lahko takšna oblika zavarovanja sklene za kredite z odplačilno dobo nad pet let. Predlagamo, da se ta doba zniža, saj se tudi v času najema kredita do pet let lahko zgodi kar koli nepredvidenega.
4. Po trenutno veljavnih pogojih je lahko po eni pogodbi zavarovana samo ena oseba (če sta torej pri hipotekarnem kreditu za nakup stanovanja plačnika npr. mož in žena, se lahko trenutno zavaruje samo ena oseba). Predlagamo torej, da bi to možnost razširili vsaj na zavarovanje dveh oseb po eni kreditni pogodbi. To bi seveda pomenilo manjše tveganje za neplačilo kredita, če se enemu zgodi katera od naštetih nevarnosti.

Zavedamo se, da uresničitev navedenih sprememb zahteva precej časa in tudi finančnih sredstev za razvoj produktov, vendar mislimo, da bo treba ukrepati čim prej, da nam stranke zaradi zavarovanj ne bodo odhajale h konkurenci. Trenutno je na slovenskem trgu konkurenca izredno velika, s prihodom novih evropskih bank in tudi zavarovalnic pa se bo še povečala. Konkurenčne banke prav s takšnimi ponudbami pritegnejo stranke. Najprej jim ponudijo ugodnejše pogoje pri najemu kredita oziroma v našem primeru zavarovanja, naslednji korak pa je prenos računa v drugo banko.

Banka X si torej odhoda strank ne želi, zato bo tudi pri zavarovalniških poslih treba narediti korak naprej. Dejstvo je, da vlaga veliko sredstev v razvoj novih produktov in marketinga in da ves čas tudi spremlja konkurenco, izboljšuje produkte in storitve ter skrbi za zadovoljstvo uporabnikov vseh bančnih storitev, ker lahko samo tako obdrži svoj položaj na trgu.

7 ZAKLJUČEK

V današnjih kriznih časih tako v bančništvu kot v gospodarstvu je znano, da se banke v boju za čim večji tržni delež srečujejo z močnejšo konkurenco kot kadar koli do sedaj. Tako domače kot tudi tuje banke se tega dobro zavedajo, in če si želijo zagotoviti dolgoročni obstoj, morajo izkoristiti vse priložnosti za doseganje konkurenčnih prednosti.

Banka X je kot ena največjih bank v Sloveniji že leta 2002 med prvimi začela s trženjem zavarovalniških storitev, s čimer si je tudi zagotovila določeno konkurenčno prednost, vendar se tudi druge banke odzivajo na želje in potrebe strank. Da bi konkurenčno prednost ohranila, nenehno spremlja konkurenco in intenzivno reagira na vsako spremembo na trgu trženja zavarovalniških storitev. V skladu s tem skupaj z zavarovalnico XZ tudi nenehno izboljšuje svojo ponudbo in prihaja na trg z vedno novimi produkti, seveda pa veliko dela tudi na izboljšavi že obstoječe ponudbe.

V diplomski nalogi smo opisali ponudbo obstoječih zavarovalniških produktov v banki X in to ponudbo primerjali s konkurenco. Posebej smo se posvetili ponudbi življenjskega zavarovanja kreditojemalcev, ki je tudi zadnji skupni projekt banke X in zavarovalnice XZ. Na podlagi opravljenih primerjav smo ugotovili, kje so prednosti in kje slabosti omenjenega zavarovanja v primerjavi z banko X in izbranimi bankami v Sloveniji. Pri iskanju podatkov smo predvidevali, da bi glede na podatke, ki so skrivnost banke in zavarovalnice, lahko naleteli na težave, vendar smo se posluževali javno dostopnih podatkov in na posebne težave nismo naleteli.

Med strankami smo izvedli raziskavo o poznavanju trženja zavarovalniških storitev v banki in tudi o poznavanju produkta življenjsko zavarovanje kreditojemalcev. Posebej smo se osredotočili na zadovoljstvo z obstoječo ponudbo in na želje po novi oziroma razširjeni ponudbi te oblike zavarovanja.

Cilji diplomske naloge so bili v celoti doseženi, saj nam zaključki, do katerih smo prišli, dajejo dobre smernice za naprej. Na osnovi rezultatov raziskave med strankami smo izdelali tudi predloge in priporočila vodstvu banke X in tudi zavarovalnice XZ. Večina predlogov je izvedljivih, namen raziskave in diplomskega dela pa je, da bi bili ti predlogi uporabljeni tudi v praksi.

8 UPORABLJENA LITERATURA IN VIRI

LITERATURA:

1. Gliha, U., *Uveljavitev bančnega zavarovalništva*, diplomska naloga, Univerza v Ljubljani, Pravna fakulteta, Ljubljana, 2004.
2. Gogič, J., *Bančno zavarovalništvo v svetu in pri nas ter primer vstopa Slovenske banke na Zavarovalniški trg*, diplomska naloga, Univerza v Ljubljani, Ekonomska fakulteta, Ljubljana, maj 2004.
3. Končina, M., *Vpliv evra na slovensko zavarovalništvo kot del finančnega trga*, Slovensko zavarovalno združenje, Ljubljana, 1999.
4. Matjašič, T., *Ponudba za študente v NKBM*, diplomsko delo, Academia Maribor, Maribor, september 2008.
5. Oblak Lazič, M., in Roškar, S., *Trženje bančno-zavarovalniških storitev*, praktikum, Univerza v Mariboru, Fakulteta za organizacijske vede, Maribor, maj 2005.
6. Pavliha, M., *Pravna ureditev zavarovalništva kot posebne skupine finančnih storitev*, Podjetje in delo, Ljubljana, 1997.
7. Plohl, M., *Bančno zavarovalništvo NLB Vita*, diplomsko delo, Univerza v Mariboru, Ekonomsko-poslovna fakulteta, Maribor, september 2004.
8. Šker, T., *Nove tržne poti v EU in vplivi na slovensko zavarovalno tržišče*, Zbornik slovenskega zavarovalništva, Slovensko zavarovalno združenje, Ljubljana, 2003.
9. Trošt, I., *Povezava bančnih in zavarovalnih storitev*, diplomsko delo, Ekonomska fakulteta Ljubljana, Ljubljana, september 2002.

VIRI:

1. Propagandni material banke A
2. Propagandni material banke B
3. Propagandni material banke C
4. Propagandni material banke D
5. Propagandni material banke X
6. <http://www.nkbm.si/>
7. <http://www.abanka.si/>
8. <http://www.nlbvita.si/>
9. <http://www.nlb.si/>
10. <http://www.raiffeisen.si/>
11. <http://www.skb.si/>

PRILOGA: ANKETA-ZAVAROVALNIŠKI POSLI V BANKI X

Spoštovani!

Sem Rozalija Rojko, študentka Višje strokovne šole Academia Maribor, in končujem študij. Za pripravo diplomske naloge z naslovom Trženje zavarovalniških storitev v banki X potrebujem odgovore na nekaj vprašanj, ki se nanašajo na to temo. Zato Vas lepo prosim, da odgovorite na nekaj zastavljenih vprašanj. Zbrane podatke bom uporabila izključno za primerjavo trženja bančno zavarovalniških storitev med bankami in za oblikovanje diplomske naloge.

Zahvaljujem se Vam za sodelovanje.

Maribor, februar 2009

Rozalija Rojko

VPRAŠALNIK

Odgovore, prosim, obkrožite.

1. Spol

- ženski
- moški

2. Starost

- od 20 do 30 let
- od 30 do 40 let
- od 40 do 50 let
- od 50 do 60 let
- nad 60 let

3. Ali ste seznanjeni s ponudbo svoje banke?

- V celoti sem seznanjen/-a.
- Dobro sem seznanjen/-a.
- Slabo sem seznanjen/-a.
- Nisem seznanjen/-a.

4. Ali veste, da lahko v banki urejate tudi zavarovalniške posle?

- Da, vem.
- Ne, ne vem.

5. Ali veste, da lahko kredit zavarujete za primer smrti?

- Da, vem.
- Ne, ne vem.

6. Ali poznate življenjsko zavarovanje kreditojemalcev?

- Da, poznam.
- Ne, ne poznam.

7. Ali ste zadovoljni s takšno obliko zavarovanja (zavarovanje za primer smrti), kot ga trenutno ponuja naša banka?

- Da, sem zadovoljen/-na.
- Ne, nisem zadovoljen/-na.
- Ne poznam.

8. Če bi najemali kredit, katero zavarovanje bi vas zanimalo?

- Zavarovanje za primer smrti.
- Zavarovanje za primer smrti in izgube zaposlitve.
- Zavarovanje za primer smrti in trajne invalidnosti.
- Zavarovanje za primer smrti in kritičnih bolezni (rak, sladkorna bolezen, srčni infarkt, multipla skleroza, operacija srca).
- Zavarovanje za primer smrti in izgube zaposlitve in trajne invalidnosti in kritičnih bolezni.

9. Ali bi sklenili zavarovanje za primer smrti in invalidnost, če bi bila zavarovalna premija 1 odstotek višja, kot je premija samo za primer smrti?

- Da, bi sklenil/-a.
- Ne, ne bi sklenil/-a.

10. Ali bi sklenili zavarovanje za primer smrti in kritične bolezni (rak, sladkorna bolezen, srčni infarkt, multipla skleroza, operacija srca), če bi bila zavarovalna premija 2 odstotka višja, kot je premija samo za primer smrti?

- Da, bi sklenil/-a.
- Ne, ne bi sklenil/-a.

11. Ali bi sklenili zavarovanje za primer smrti in izgube zaposlitve, če bi bila zavarovalna premija 2,5 odstotka višja, kot je premija samo za primer smrti?

- Da, bi sklenil/-a.
- Ne, ne bi sklenil/-a.

12. Ali bi sklenili zavarovanje za primer smrti in izgube zaposlitve in kritične bolezni in invalidnosti, če bi bila zavarovalna premija 3,5 odstotka višja, kot je premija samo za primer smrti?

- Da, bi sklenil/-a.
- Ne, ne bi sklenil/-a.

13. Ali bi najeli kredit pri drugi banki, če bi Vam ta ponudila za Vas ustrežnejšo obliko zavarovanja kredita?

- Da.
- Ne.