

ZAVAROVALNA PISMENOST STAROSTNIKOV – 65 +

PROJEKT ŠIPK

KONČNI ELABORAT

Pedagoška mentorica: izr. prof. dr. Suzana Kraljić - Pravna fakulteta Univerza v Mariboru

Strokovna sodelavka: dr. Petra Cajnko - Slovensko društvo zavarovancev - SDZ

Podporni strokovni osebi: Jasmina Klotnik, Pravna fakulteta Univerze v Mariboru & Nataša Vihar Univerza v Mariboru

Sodelujoči študenti: Nataša Jakopič - Pravna fakulteta Univerze v Mariboru, Sara Šešerko - Pravna fakulteta Univerze v Mariboru, Melanie Hamer - Alma Mater Europaea, Tea Uršič - Alma Mater Europaea, Risto Kovachev – Medicinska fakulteta Univerze v Mariboru, Mark Raduha - Medicinska fakulteta Univerze v Mariboru, Aleksandra Kovacheva - Ekonomsko poslovna fakulteta Univerze v Mariboru, Anja Raduha – Fakulteta za družbene vede Univerza v Ljubljani

Maribor, junij 2019

Projekt se izvaja v okviru programa »Projektno delo z negospodarskim in neprofitnim sektorjem v lokalnem in regionalnem okolju – Študentski inovativni projekti za družbeno korist 2016–2020«.

Program sofinancirata Republika Slovenija in Evropska unija iz Evropskega socialnega sklada.

"Število ljudi in vzajemnost sodelovanja, je edina rešitev delovanja."

izr. prof. dr. Šime Ivanjko

ZAHVALA

Posebno zahvalo namenjamo vsem anketirancem, ki so si vzeli čas in izpolnili anketo, kot tudi odgovarjali na zastavljena vprašanja.

Prav tako se zahvaljujemo Evropskemu socialnemu skladu, Ministrstvu za izobraževanje, znanost in šport (MIZŠ) in Javnemu štipendijskemu, razvojnemu, invalidskemu in preživninskemu skladu Republike Slovenije, da so omogočili sofinanciranje tega projekta, s pomočjo katerega smo pridobili nova, tako teoretična, kot tudi praktična strokovna znanja.

Ne nazadnje iskrena hvala vsem in vsakomur, ki so na kakršen koli način doprinesli z informacijami, da smo lahko projekt izpeljali do cilja na točno takšen način, kot je bilo na samem začetku predvideno.

POVZETEK

Zavarovalništvo je eno od razvijajočih se in rastočih gospodarskih panog, brez katerega si življenja ne znamo predstavljati. Zavarovalništvo pa kot dejavnost brez dobro organizirane prodaje preko zavarovalnih zastopnikov in posrednikov ter drugih dejavnikov ne more funkcionirati.

S 01.10.2018 je prišla tako v Slovenijo kot Evropsko unijo v veljavo nova Direktiva o distribuciji zavarovalnih produktov. Pri tej direktivi gre za velike spremembe, na katere so se zavarovalnice dobro pripravile. Bistveno je, da želijo zavarovalnice slediti istemu cilju, doseči želijo večjo transparentnost, kot tudi večjo informiranje zavarovalcev.

Pa je temu res tako? Zaradi visoke stopnje skoncentriranosti zavarovalništva na trgu in medsebojne konkurence nosilcev zavarovalne dejavnosti se danes vrši pritisk zlasti na etično ponašanje distributerjev. Zato je zastavljen projekt zajemal obravnavo vrzeli znanja v poznavanju zavarovalne pismenosti, kljub uvedbi nove direktive, predvsem z vidika najšibkejših členov družbe - zavarovalcev, ki so starejši od 65 let, pri tem pa se je osredotočal tudi na nekatera aktualnejša vprašanja.

Raziskali smo, kakšno je poznavanje pojmov, ki se vsakodnevno pojavljajo v zavarovalništvu pri starostnikih in kakšne so prednosti ter slabosti poznavanja le teh tako zanje, kot za družbo. Prav tako smo poskušali odgovoriti na vprašanje: *»Kako lahko dobra zavarovalna pismenosti koristi starostnikom, ko se odločijo za sklenitev zavarovalnega produkta?«* V sklopu tega smo raziskali različne možnosti in pripravili elaborat, ki temelji na rezultatih raziskave o zavarovalni pismenosti starejših.

Osnovo za pripravo elaborata je predstavljal anketni vprašalnik, s pomočjo katerega smo empirično preverili zavarovalno pismenost. Anketiranci so starejši od 65 let – nekateri tudi člani društva partnerja 1. Elaborat je dostopen na strežniku Pravne fakultete Univerze v Mariboru, Facebook, LinkedIn straneh. Predstavlja pa most med posamezniki, starostniki in zavarovalništvom.

Ključne besede: zavarovalništvo, pravo v zavarovalništvu, starostniki v Sloveniji, zavarovalna pismenost, Direktiva 2016/97

KAZALO VSEBINE

1	UVOD	8
1.1	Opredelitev problema	8
1.2	Namen in cilji elaborata.....	8
1.3	Pričakovani rezultati projekta za družbeno in lokalno okolje ter širšo lokalno skupnost.....	10
1.4	Potencial nadaljnjega izvajanja projekta	11
1.5	Pričakovani rezultati projekta k zagotavljanju enakih možnosti prikrajšanih skupin	12
1.6	Predpostavke in omejitve elaborata.....	12
1.7	Metode raziskovanja elaborata	13
2	RAZLAGA OSNOVNIH ZAVAROVALNIŠKIH IZRAZOV	15
3	SPLOŠNO O ZAVAROVANJIH.....	25
3.1	Življenjska zavarovanja.....	26
3.1.1	Pravna ureditev življenjskega zavarovanja.....	28
3.2	Nezgodna zavarovanja.....	28
3.3	Zdravstvena zavarovanja	29
3.4	Pokojninska zavarovanja	29
3.4.1	Pogoji za vključitev v zavarovanje v okviru posameznega stebra	31
4	PRAVO V ZAVAROVALNIŠTVU	32
4.1	Gospodarsko statusno pravo.....	33
4.2	Statusno zavarovalno pravo.....	34
4.3	Splošno obligacijsko pravo.....	36
4.4	Zavarovalna pogodba	39
4.5	Varstvo potrošnikov	40
5	STAROSTNIKI V SLOVENIJI.....	42
5.1	Bismarckov model – medgeneracijski pokojninski sistem.....	44
5.2	Pričakovane demografske spremembe - staranje prebivalstva	45
5.3	Razmerje med starostno pokojnino in plačo.....	45
5.4	Vizija za naslednje generacije starostnikov	47
II	EMPIRIČNI DEL	49
6	EMPIRIČNA PREVERITEV ANKETNEGA VPRAŠALNIKA	49
6.1	Kvantitativna in kvalitativna analiza anketnih vprašalnikov.....	50
6.1.1	Demografska vprašanja	50
6.1.2	Splošno zadovoljstvo na področju zavarovalništva.....	52
6.1.3	Zavarovalna pismenost starostnikov	54
6.1.4	Splošno	63

6.2 Povzetek ugotovitev 6. poglavja.....	69
III SKLEPNI DEL.....	71
7.1 Povzetek teoretičnih ugotovitev	71
7.2 Povzetek spoznanj študentov.....	71
7.3 Priporočila za management	74
7.4 Priporočila za prihodnje raziskave	75
LITERATURA IN VIRI	76

KAZALO TABEL

Tabela 1: spol anketirancev	50
Tabela 2: starost anketirancev	50
Tabela 3: stopnja izobrazbe anketirancev.....	51
Tabela 4: domači kraj	52
Tabela 5: Kako ste na splošno zadovoljni s storitvami, ki vam jih nudi vaša zavarovalnica?	52
Tabela 6: Kako ste na splošno zadovoljni z delom zavarovalnih zastopnikov/posrednikov?	53
Tabela 7: Kako ste na splošno zadovoljni s prijaznostjo zavarovalnic, v primeru, ko nastopi škodni dogodek?	53
Tabela 8: Kako ste na splošno zadovoljni s ponudbo zavarovalnih kritij v Sloveniji?	54
Tabela 9: Ali se s težavo odločite, pri katerih zavarovalnicah boste sklenili zavarovalno pogodbo? ...	54
Tabela 10: Ali menite, da ste primerno obveščeni o vrstah in načinih sklepanja zavarovanj?	55
Tabela 11: Ali ste zavarovani pri isti zavarovalnici, kot tudi vaši otroci, vnuki, partner (zakonec, zunajzakonski partner)?.....	55
Tabela 12: Ali poznate razliko med zavarovalnim zastopnikom in zavarovalnim posrednikom?	56
Tabela 13: Ločite med tem, kdo je zavarovalec in kdo zavarovanec?	56
Tabela 14: Ali sklepate zavarovanja na lastno pobudo?.....	56
Tabela 15: Ali ste že sklenili pogodbo začasnega in/ali občasnega dela za upokoјence?	57
Tabela 16: Ali menite, da je zavarovalnica že kdaj nepravilno obravnavala primer, za katerega ste želeli izplačilo odškodnine?	57
Tabela 17: Ali primerjate zavarovalne police različnih zavarovalnic, kadar se odločate za sklenitev pogodbe?	57
Tabela 18: Ali znate prebrati zavarovalno polico?.....	58
Tabela 19: Ali ste po prebiranju zavarovalne police ter pogodbe že odstopili od sklenitve pogodbe? .	58
Tabela 20: Ali ste po opravljeni delovni dobi, sedaj ko ste upokoјeni, zamenjali zavarovalnico?	58
Tabela 21: Ali se strinjate s spremembami na področju pokojninskega zavarovanja?	59
Tabela 22: Ali ste seznanjeni z namenom življenjskega zavarovanja za starejše (od 55. leta do 80. leta)?	59
Tabela 23: Ali poznate razliko med zavarovalnino in odškodnino?.....	59
Tabela 24: Ali menite, da obstaja razlika med DODATNIM IN DOPOLNILNIM zdravstvenim zavarovanjem?.....	60
Tabela 25: Ali veste kaj pomeni doba zavarovanja (« obdobje trajanja zavarovanja«)?	60
Tabela 26: Ali veste kateri starostni skupini je namenjeno nezgodno zavarovanje za starejše?	61

Tabela 27: Ali veste, do katerega leta starosti je zavarovalnica pripravljena sprejeti zavarovanca v življenjsko zavarovanje?	61
Tabela 28: Ali se bojite izkoriščanja in zavajanja s strani zavarovalnih zastopnikov/posrednikov?	61
Tabela 29: Ali ločite med tem, kakšna je temeljna naloga zavarovalnice in kakšna je temeljna naloga pozavarovalnice?	62
Tabela 30: Ali ste vedeli, da so bila z letom 2016 sprejeta nova zavarovalniška pravila s strani EU? .	62
Tabela 31: Ali se kot potrošnik počutite varno – razumete svoje pravice, obveznosti in dolžnosti kot zavarovanec?	63
Tabela 32: Ali ste se že kdaj počutili diskriminirani zaradi starosti pri sklepanju zavarovanj?	63
Tabela 33: Kje iščete informacije o zavarovalnih kritjih, ki obstajajo v Sloveniji?	64
Tabela 34: Katera zavarovanja izmed spodaj naštetih ste sklenili v zadnjih petih letih?	64
Tabela 35: Osebe zaposlene na zavarovalnicah, je dovolj strokovno podkovano	65
Tabela 36: Direktorji zavarovalnic, so začeli svojo karierno pot na terenu – kot zavarovalni zastopniki/zavarovalni posredniki	66
Tabela 37: Zavarovalni pogoji so dovolj jasno napisani	66
Tabela 38: Informacij na temo zavarovalnih produktov/zavarovalnih kritij je dovolj	67
Tabela 39: Zavarovalni zastopnik/zavarovalni posrednik vas redno obvešča o novitetah, ki se dogajajo na področju zavarovanj.	67
Tabela 40: Kadar preteče zavarovanje hiše/avta, zavarovalni zastopnik/zavarovalni posrednik prinese v podpis, že natisnjeno polico	68

1 UVOD

1.1 Opredelitev problema

Zavarovalna pismenost je zelo pomembna. Bistveni del zavarovalne dejavnosti nasploh pa je, da zavarovalni distributerji delujejo v interesu družbe, kajti vsako zavarovanje, ki je sklenjeno, ima določene reperkusije tudi na družbeno okolje.

Kot je to zapisal Dvorkin – zavarovalna premija je določena oblika davka na oltar družbene skupnosti. Če distributer uspe skleniti zavarovalno pogodbo z zavarovalcem na kateremkoli področju, je prispeval temu, da imata družbeno okolje in skupnost manj skrbi za tega posameznika. Ker pa je nekaterim distributerjem zavarovalnih produktov še vedno v interesu prodati čim večje število zavarovalnih produktov, prihaja v realnosti do velikih anomalij in vrzeli pri zavarovalni pismenosti, predvsem pri starejših.

In oškodovani so zavarovalci - najšibkejši člen družbe, v našem primeru starejši. Projektna skupina je v okviru projekta raziskovala razloge, zakaj prihaja do teh anomalij v poznavanju zavarovalne pismenosti in prav tako je skupina poiskala potencialne pridobitve, rešitve, ki bi jih informatizacija prinesla. Prav tako je raziskala, kako bo priprava elaborata z natančnim povzetkom rezultatov o zavarovalni pismenosti izboljšala ozaveščenost zavarovalcev na eni strani ter približala vrzeli distributerjem zavarovalnih produktov, na drugi.

Omenjeno raziskavo je projektna skupina z interdisciplinarnim sodelovanjem nadgradila v elaborat, ki je javno dostopen na spletu. Elaborat predstavlja simulacijo poznavanja zavarovalne pismenosti, ki olajša dostop do dviga zavarovalne pismenosti in s tem posameznikom in starejšim zavarovalcem omogoči olajšano pot do začetka izboljšanja zavarovalne pismenosti oziroma dostop do možnih vrzeli, ki se pojavljajo v zavarovalništvu, praktično kar od doma.

1.2 Namen in cilji elaborata

Pri dosegu namena projekta smo sodelovali z društvom Slovensko društvo zavarovancev (v nadaljevanju: SDZ). SDZ je tekom svojega delovanja ustvarilo bogato zgodovino, kar se odraža v članski strukturi, tako lokalnega, kot tudi mednarodnega območja. Na podlagi tega, nam je sodelovanje z njimi omogočalo dostop do mnenj, stališč, kakor tudi znanja najbolj priznanih strokovnjakov, ki smo jih uporabili skupaj z naključno izbranimi zavarovalci iz

lokalnega območja, kot ciljni populaciji anketne raziskave. Prav tako smo s člani društva SDZ izvedli okroglo mizo, ki je bila izvedena z namenom seznanitve s problematiko poznavanja vprašanj zavarovalne pismenosti med starostniki in iskanju potencialnih rešitev zadevne tematike. Omenjeno aktivnost smo izvajali na sedežu Pravne fakultete Univerze v Mariboru (v nadaljevanju: PF UM).

Za pridobitev širšega praktičnega vpogleda v pojmovanje zavarovalne pismenosti smo sodelovali s članom SDZ in z ustanoviteljem Inštituta za zavarovalništvo in pravo v Mariboru, zaslužnim profesorjem Univerze v Mariboru (v nadaljevanju: UM), dr. sc. Šime Ivanjkom, ki nam je omogočil, da smo se za potrebe priprave elaborata seznanili z najrazličnejšimi pomanjkljivostmi, ki se pojavljajo v praksi. S svojimi izkušnjami nam je bil tudi v pomoč pri ugotavljanju potreb strank po poznavanju tovrstne problematike.

Projektna skupina je analizirala obstoječo teoretično podlago na nacionalni in evropski ravni, opredelila temeljne pojme in se seznanila s praktičnimi vprašanji zadevnega področja tudi s primerjalno zavarovalno ureditvijo v preostalih evropskih državah. Med samim izvajanjem projekta so študentje sami predhodno preučili temeljno uvodno gradivo *Zavarovalno pravo*¹ in na podlagi tega sami raziskali temeljne strokovne pojme in vsebino zavarovalnih razmerij.

Ker projekt prinaša interdisciplinarno povezovanje, so študentje vseh področij lahko diskutirali o nadaljnjih možnostih vpletanja zavarovalništva v vsakodnevno delovanje in s tem prispevali k večji ozaveščenosti pojmov, ki se uporabljajo in na podlagi katerih bi lahko starostniki lažje uveljavljali pravice iz naslova zavarovanj. Prav tako je v tem okviru analiziran vpliv nepoznavanja zavarovalne pismenosti na same zavarovalce. Študentje so izdelali zaključno poročilo, ki predstavlja celosten pregled ter poglobljeno obravnavo izbranih zavarovalnih problemov in izzivov starostnikov, kot tudi družbe. Ob tem so izdelali tudi elaborat, ki bo lahko posamezniku omogočil enostaven dostop do poznavanja zavarovalne pismenosti starejših.

¹ Gl. Pavliha, Marko *et. al.* (2007). *Zavarovalno pravo*. Druga, spremenjena in dopolnjena izdaja. Ljubljana: Gospodarski vestnik.

1.3 Pričakovani rezultati projekta za družbeno in lokalno okolje ter širšo lokalno skupnost

Namen projekta je bil analizirati poznavanje zavarovalne pismenosti starostnikov z namenom, da se vrzeli, ki se sedaj pojavljajo zaradi nepoznavanja te problematike, zmanjšajo, če že ne izničijo. Z uporabo elaborata se bo vzpostavila osnova, ki bo zagotavljala hitrejšo in enostavnejšo ter brezplačno pridobivanje informacij med starostniki in zavarovalnimi distributerji, ki lahko že v prvi fazi zagotovi kvalitetne informacije o možnostih reševanja konkretne zadeve. V projekt smo vključili socialno šibke posameznike - starostnike. Na podlagi tega smo jim omogočili, da pridobijo vse potrebne informacije kar preko spleta. S projektom smo želeli analizirati prednosti in slabosti poznavanja zavarovalne pismenosti, po drugi strani pa smo izdelali študijo za vzpostavitev elaborata za lažje pridobivanje informacij. Na podlagi rezultatov se bo na lokalnem/regionalnem nivoju pripomoglo k napredku v družbenem smislu in razumevanju zavarovalne pismenosti starostnikov ter podalo odgovore na možnosti izboljšanja na področju stanja poznavanja zavarovalne pismenosti starostnikov. Študija je temelj za dejavnosti v smeri širjenja aktivnosti in dejavnosti na PF UM.

Napredek pri pravočasnem pridobivanju informacij pomembno vpliva na dvig kakovosti življenja, povečanje števila delovnih mest, izboljšanje inovativnosti in konkurenčnosti gospodarstva ter enakomeren regionalni razvoj. Zaradi omenjenih pozitivnih učinkov je pomembno, da možnosti družbenega vpliva upoštevamo tudi na področju tako prava, kot tudi poslovnih ved. S pomočjo elaborata je tako mogoče zmanjšati vrzeli, ki se pojavljajo v sklopu pojmov zavarovalne pismenosti starejših. Na tak način se starejšim, kot tudi tistim najšibkejšim v družbi, približajo informacije in omogoči preprostejši in bolj človeški način pridobivanja podatkov. Rezultat projekta bo služil kot podlaga za nadaljnje projekte, ki bodo služili kot okolje, v katerega se bodo lahko vključevali študentje PF, EPF, MF, FDV LJ, Alma Mater Europaea idr. Po eni strani tak elaborat predstavlja virtualni stik starostnika, zavarovalca, študenta oziroma širše javnosti s tematiko poznavanja zavarovalne pismenosti, po drugi strani pa možnost, da se bo nepoznavanju zavarovalne pismenosti lažje izognil. Prav tako elaborat predstavlja okolje, v katerem bodo lahko študentje predlagali dograjevanje in izboljševanje elaborata, v elaborat, ki ga bodo lahko koristili praktično vsi brezplačno. Z rezultatom študije bo lahko pripravljena tudi tiskana verzija elaborata. Tako bo še naprej nujno zagotavljanje interdisciplinarnosti in tesnega sodelovanja stroke in lokalne javnosti.

Koristnost izvedene raziskave oziroma projekta vidimo predvsem tudi v tem, da se je skupina študentov preko literature in razgovorov s pedagoško mentorico in strokovno sodelavko ter člani društva SDZ, seznanila z aktualno problematiko poznavanja zavarovalne pismenosti starostnikov in s pričakovanimi spremembami, ki jih prinaša nova Direktiva 2016/97 o zavarovalnem posredovanju (v nadaljevanju: Direktiva 2016/97),² ki je bila sprejeta leta 2016. Ocena študentov glede koristi poznavanja navedene problematike je razvidna iz izjav v sklepnem delu elaborata. Študentje so svoja mnenja podali na okrogli mizi, ki je bila izvedena na PF UM, 18. junija 2019. Okroglo mizo je vodil član društva SDZ, prof. dr. Šime Ivanjko.

Študenti so v sklopu tega projekta prav tako v razgovorih s starostniki spoznali, kako starostniki razmišljajo o zavarovalništvu. Zapisi študentov in komentarji so pisno dokumentirani in so koristni za daljše raziskave.

Na predlog društva SDZ je skupina študentov izrazila željo, da bi v bodoče nadaljevala z PF UM in SDZ pri izvajanju aktualnih raziskav, na področju ugotavljanja pozitivnih in negativnih pojavov, v razmerju med starostniki in zavarovalnicami. Nekateri študentje so izrazili željo, da svoje poklicno delo usmerijo na področje zavarovalništva, kar bo nedvomno prispevek strokovnemu in znanstvenemu razvoju zavarovalništva v bodoče. Razen ugotovljenih dejstev, ki so podrobneje predstavljena v elaboratu, je nedvomno potrebno opozoriti tudi na dejstvo, da je 96 starostnikov na podlagi opravljenih razgovorov, tudi seznanjeni s koristnimi informacijami, ki so jim jih študentje posredovali.

1.4 Potencial nadaljnjega izvajanja projekta

Področje zavarovalne pismenosti predstavlja aktualno tematiko, ki je tudi v primerljivih državah v fazi pospešenega raziskovanja in obravnave. Zastavljen projekt tako ne predstavlja obravnavanja že znanih vprašanj, temveč je mogoče pričakovati, da se na podlagi interdisciplinarnega pristopa identificira tudi nove pristope, kot tudi probleme v sklopu te tematike. Tako so rezultati izvedenega projekta smernice za nadaljnjo diskusijo in izhodišče za pristojne organe, da uredijo morebitna še nerešena vprašanja oz. pridobijo idejo za novo vpeljavo informatizacije zavarovalnega sistema, ki bi posamezniku približal reševanje zavarovalne pismenosti starostnikov, hkrati pa dodal viden prispevek k ekonomičnosti poznavanja zavarovalne pismenosti starostnikov. Prav tako je zaključno poročilo v pomoč

² Direktiva (EU) 2016/97 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. januarja 2016 o distribuciji zavarovalnih produktov (prenovitev) Besedilo velja za EGP. *OJ L* 26, 2.2.2016, p. 19–59

partnerski organizaciji pri njihovem delovanju, pripravljen elaborat pa predstavlja osnovo, katero bo mogoče v prihodnosti še dopolnjevati in izboljševati.

1.5 Pričakovani rezultati projekta k zagotavljanju enakih možnosti prikrajšanih skupin

Pri izvajanju projekta smo bili zavezani k spoštovanju Kodeksa profesionalne etike UM in tudi PF; v tem smislu smo v vseh postopkih izbire projektne skupine ter pri izvajanju projektnih aktivnosti zagotovili spoštovanje načela enakih možnosti ter načel poštenja, objektivnosti, integritete, ter tudi varovanja osebnih podatkov v skladu z Uredbo 2016/679 (GDPR).³

Projekt prispeva tudi k zagotavljanju enakih možnosti prikrajšanih skupin v širši družbi. Starostniki nimajo ustreznega znanja, ki bi ga lahko uporabili takrat, ko se soočijo s problemi, ki se nanašajo na zavarovalno pismenost. Tako so odvisni od plačljivih storitev, ki jih praviloma nudijo svetovalne pisarne. Spletno komuniciranje pa pospešeno prinaša nove načine poenostavljenega in hitrega informiranja. Spletno informiranje postaja vedno bolj pomembno tudi v sklopu distribucije zavarovalnih produktov, torej v sklopu zavarovalne pismenosti. Tako smo z vzpostavitvijo elaborata poenostavili dostop do ustreznih informacij in ustvarili enake možnosti pridobivanja le teh za posameznika.

1.6 Predpostavke in omejitve elaborata

V nadaljevanju navajamo predpostavke, na katerih temelji naš elaborat in omejitve, s katerimi smo se srečali ob njegovem snovanju.

Predpostavke

Elaborat temelji na: (i) predpostavki ekonomske racionalnosti, (ii) predpostavki ceterius paribus⁴ in (iii) predpostavkah na področju zavarovalništva, prava, starostnikov in distribuciji.

V teoretičnem delu elaborata smo predpostavljali, da bo v prihodnosti razvoj teorije in prakse zavarovalništva, prava, starostnikov in distribucije potekal po do sedaj načrtanih usmeritvah. Prav tako smo predpostavljali, da so napredni posamezniki, kot tudi družbe, odprti za novo

³ Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (Besedilo velja za EGP): *OJ L 119, 4.5.2016, p. 1–88*.

⁴ Uporaba te predpostavke nam omogoča, da se pri preučevanju nekega problema osredotočamo na sam pojav, ne pa na vzporedne vplive, ki so lahko tudi prisotni, niso pa predmet proučevanja v našem primeru.

znanje, kot je zavarovalništvo in da se bo v slovenski javnosti, kot tudi podjetjih, v naslednjih letih povečeval obseg in pristop k njegovi obravnavi.

Omejitve

Kot vsaka raziskava, ima tudi naša nekatere omejitve, ki smo jih morali upoštevati pri presoji rezultatov in posploševanju teh rezultatov na proučevano populacijo.

Omejitve pri našem snovanju elaborata so naslednje:

1. Literatura – tako strokovne kot znanstvene, ki bi celovito in sistematično na podlagi raziskav proučevala zavarovalno pismenost, kot tudi zavarovalno pravo po nam dostopnih virih ni, literatura s področja starostnikov kot tudi poznavanja starostnikov o zavarovalništvu pa je omejena.
2. Zaradi obsežnosti spleta pogojev za zagotovitev objektivnega prikaza vprašanj v zavarovalništvu, smo morali prikaz le-teh omejiti na vidike, konsistentne za navedeni predmet raziskovanja.
3. Zavarovalno pismenost obravnavamo z več vidikov, ki pa jih vseh žal nismo mogli zajeti v elaborat.
4. Med omejitve lahko štejemo uporabo statističnih metod, ki predpostavljajo linearne povezave.
5. V vzorec so bili vključeni člani društva SDZ in posamezniki s štajerskega konca Slovenije. Z vzorcem smo pridobili temeljne podatke za izvedbo empirične analize.
6. Med pomembne omejitve prištevamo tudi zbiranje podatkov. Izvedli smo kombinacijo elektronskega in pisnega zbiranja podatkov na osnovi dokumentiranih razgovorov izvajalcev ankete na terenu z zavarovalci – starostniki.
7. Ne nazadnje je omejitev povezana tudi s trenutno gospodarsko situacijo, ki je tako dodatno vplivala na rezultate raziskave.

1.7 Metode raziskovanja elaborata

Metode raziskovanja, uporabljene v teoretičnem delu našega elaborata

Elaborat je zasnovan na uporabi različnih kvalitativnih metod (prvi del, teoretični del elaborata (teorija je povzeta iz slovenske in tuje literature, virov) in kvantitativnih metod

(drugi del, empirični del elaborata)). Raziskovanje našega problema skozi celotni elaborat zahteva kompatibilno dopolnjevanje deskriptivnega in analitičnega pristopa k raziskovanju.

Teoretični del elaborata je namenjen analizi temeljnih pojmov. Zaradi velike kompleksnosti področja temelji raziskovalno delo na uporabi več znanstvenih metod raziskovanja. V okviru deskriptivnega pristopa smo uporabili naslednje metode:

1. Metodo deskripcije → Uporabili smo jo pri predstavitvi teoretičnih izhodišč in za opisovanje ključnih dejstev. Teoretična izhodišča ključnih vsebinskih sklopov elaborata smo opredelili z metodo analize.
2. Metodo komparacije → S pomočjo te metode smo v okviru raziskovalnega dela povzemali spoznanja drugih avtorjev v povezavi z izbranim raziskovalnim problemom.
3. Metodo kompilacije → S pomočjo te metode smo primerjali dejstva, pojave in procese posameznih vsebinskih sklopov.

Prav tako je smiselno omeniti tudi metodo spoznavnega procesa → S pomočjo te metode smo zbirali dejstva, informacije, podatke, definicije itd. Je splošna metoda našega znanstveno raziskovalnega dela.

Metode raziskovanja, uporabljene v empiričnem delu našega elaborata

Ključni temelj raziskovanja so predstavljale statistične metode, s pomočjo katerih smo zbirali in analizirali podatke, zbrane v terenski raziskavi.

V okviru glavne empirične raziskave smo: (i) zbirali podatke z elektronskim in pisnim spraševanjem na opredeljenem vzorcu in (ii) analizirali podatke s pomočjo programov: (i) SPSS 21.0 in (ii) programom Excel 2010 (osnovne analize). Glavna empirična raziskava je temeljila na merjenju v določenem časovnem intervalu in je bila presečna študija. Prav tako je temeljila na izdelanem merskem instrumentu, kar pomeni, da so bile metode zbiranja in obdelave podatkov vodilo raziskave.

2 RAZLAGA OSNOVNIH ZAVAROVALNIŠKIH IZRAZOV⁵

V skladu s slovarjem Merriam-Webster pomeni izraz »terminologija« tehnične izraze ali besede, ki se uporabljajo v katerem koli poslu, umetnosti, znanosti ali podobno; drugi pomen pa je nomenklatura v določeni veji znanja.⁶ Besede so sredstvo, s katerimi so ideje prenesene iz uma govorca ali pisatelja v misli poslušalca ali bralca. Pravniki so usposobljeni za to, da naredijo natančne razlike glede dejstev ter uporabljajo besede in fraze s preciznostjo in natančnostjo. Prav tako se zavedajo, da sta socialni in gospodarski razvoj pred evolucijo prava in da šele potem sledi pravni razvoj ter pojasnjuje in standardizira pravne pojme in definicije besed in besednih zvez, ki vzpostavljajo zakonske pravice in dolžnosti ter olajšujejo izvrševanje sodnega varstva. Ena glavnih težav pri pojasnjevanju in standardizaciji pravne terminologije je, da vse osebe, in morda pravniki celo nekoliko bolj kot drugi, razmišljajo v smislu besednih simbolov, na katere so navajeni.⁷

Pri zavarovalnih izrazih pa je razlika še večja – za javnost namreč zavarovalni izrazi pogosto nimajo tako natančnega pomena, kot ga imajo za tiste, ki so bolj vključeni v zavarovalništvo (zaposleni itd.).⁸ Zaradi tega prihaja v javnosti do zmede in neznanja, ki ga mediji in zavarovalni posredniki oz. zastopniki še bolj poglobijo, če sami ne poznajo pravih izrazov. V nadaljevanju so zato predstavljeni po abecednem redu najpogostejši in najpomembnejši strokovni zavarovalni izrazi, povzeti po Slovarju zavarovalnih izrazov Slovenskega zavarovalnega združenja. Le s poznavanjem pravega izrazoslovja bo zavarovanec namreč lahko točno vedel, kaj in s kom sklepa posle ter kakšne bodo posledice sklenjenega zavarovanja in na podlagi tega se bo lahko pravilno ter razumno odločil za sklenitev zavarovanja.

Agencija za zavarovalni nadzor

Pravna oseba, ki je po Zakonu o zavarovalništvu zadolžena za izvajanje nadzora nad delovanjem zavarovalnic, zavarovalno zastopniških družb, zavarovalno posredniških družb, nad zavarovalnimi zastopniki in zavarovalnimi posredniki. Agencija je pristojna tudi za nadzor nad pravnimi osebami, povezanimi z zavarovalnico, če je to potrebno zaradi nadzora

⁵ Pojmi so povzeti po Slovarju zavarovalnih izrazov Slovenskega zavarovalnega združenja (dostopno na: <https://www.zav-zdruzenje.si/sredisce-informacij/slovar-zavarovalnih-izrazov/?slovar=z>) (pridobljeno: 25.06.2019).

⁶ Povzeto po slovarju Merriam-Webster, dostopno na: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/terminology>. (pridobljeno: 25.06.2019).

⁷ Povzeto po: Ladru A. Jensen; T. Harvey Hedgpeeth; F. R. Olmstead (1947) Report of Part of Committee on Classification and Terminology, 4 *Bus. Law*. 226.

⁸ Arvid L. M. (1980) Insurance, 13 *Ind. L. Rev.* 279.

nad poslovanjem zavarovalnic, in za dodaten nadzor nad zavarovalnico v zavarovalniški skupini ter zavarovalnim in mešanim zavarovalnim holdingom.

Aktuar

Aktuar je matematik, ki se ukvarja z verjetnostmi in obvladovanjem tveganj, slonečih na tržnih zakonitostih, ki jih izvajajo zavarovalnice in druge finančne ustanove. Rešuje finančne probleme in s svojim delom ter svetovanjem omogoča ustrezne finančne odločitve v zavarovalništvu in bančništvu.⁹

Dejanska vrednost

Nova vrednost stvari (npr. objekta ali opreme), zmanjšana zaradi obrabe, starosti, ekonomske in tehnične zastarelosti (glej tudi amortizacija).

Dejanske škode

Znesek škod, ki bremenijo posamezno obračunsko obdobje. Vključene so vse izplačane škode v obračunskem obdobju skupaj s spremembo škodnih rezervacij v obračunskem obdobju.

Dodatno zavarovanje

Zavarovanje, ki ga ni mogoče skleniti samostojno, temveč je lahko sklenjeno le kot dodatek nekemu (natančno določenemu) drugemu zavarovanju.

Dopolnilno zdravstveno zavarovanje

Prostovoljna oblika zdravstvenega zavarovanja, ki krije razliko ali del razlike med celotnimi stroški zdravstvenih storitev in stroški zdravstvenih storitev, ki so določeni v okviru obveznega socialnega zdravstvenega zavarovanja.

Dvojno zavarovanje

Če seštevek zavarovalnih vsot presega vrednost zavarovane stvari (dvojno zavarovanje), vendar zavarovalec pri tem ni ravnal nepošteno, so vsa ta zavarovanja veljavna in ima vsaka zavarovalnica pravico do dogovorjene premije za zavarovalno dobo, ki je v teku, zavarovanec pa pravico zahtevati od vsake posamezne zavarovalnice zavarovalnino po z njo sklenjeni pogodbi, toda skupaj ne več kot znaša škoda.¹⁰

⁹ Povzeto po: https://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi_poklicev/opis_poklica?Kljuc=250&Filter= (pridobljeno; 24.06.2019).

¹⁰ Povzeto po: Obligacijski zakonik (OZ-NPB3), 958. člen (Uradni list RS, št. 97/07 – uradno prečiščeno besedilo, 64/16 – odl. US in 20/18 – OROZ631).

Kasko zavarovanje

Zavarovanje, kjer je predmet zavarovanja vozilo in ki krije škodo na vozilu ali izgubo le-tega. Vozilo je lahko kopensko ali tirno, plovilo ali zrakoplov. Glede na predmet zavarovanja tudi Zakon o zavarovalništvu deli kasko zavarovanja na štiri zavarovalne vrste, pri čemer samega pojma kasko ne uporablja.

Kosmata premija

Cena, ki jo zavarovalnica zaračuna zavarovalcu za zavarovalno kritje in predstavlja prihodek zavarovalnice.

Likvidacija škode

Izvršitev osnovne obveznosti zavarovalnice iz zavarovalne pogodbe, če so izpolnjeni pogoji za nastanek obveznosti. Sestavljena je iz ugotavljanja nastanka škode, vzroka škode, vzročne zveze med vzrokom in nastalo škodo, višine škode, višine zavarovalnine oziroma odškodnine, pravice zavarovanca do izplačila škode in morebitne regresne pravice. Likvidacija se zaključi z izplačilom zavarovalnine ali odškodnine ali z odklonitvijo izplačila.

Likvidator škode

Oseba, ki je v zavarovalnici zadolžena za likvidacijo škode.

Likvidnostno tveganje

Tveganje, da zavarovalnice in pozavarovalnice ne morejo unovčiti naložb in drugih sredstev, da bi poravnale svoje finančne obveznosti, ko te zapadejo.

Nezgoda

Vsak nenaden, nepredviden, od zavarovančeve volje neodvisen dogodek, ki deluje izključno od zunaj in naglo na zavarovančevo telo ter ima za posledico njegovo smrt, popolno ali delno invalidnost, prehodno nesposobnost za delo, ki zahteva zdravniško pomoč, nastanitev in zdravljenje v bolnišnici ali nastanek stroškov zdravljenja.

Obvezno zavarovanje

Zavarovanje, pri katerem nastane zavarovalno razmerje zaradi kakšnega predpisa, ki izključuje bodisi prosto odločitev zavarovalca ali celo njegovo odločitev samo, in sicer kakor hitro nastane neko predpisano gospodarsko in pravno dejstvo; je lahko deklarativno prisilno zavarovanje ali konstitutivno prisilno zavarovanje; razlikuje se od prostovoljnega zavarovanja.

Odškodnina

Odškodnina je pravni pojem, ki pomeni denarno ali drugo nadomestilo za oškodovanje oziroma nastalo škodo. Najpogosteje se odškodnina izraža v obliki denarnega nadomestila (denarna kompenzacija). Tu je treba opozoriti, da odškodnine ne smemo enačiti z zavarovalnino (npr. iz polic za nezgodno zavarovanje), saj gre pri slednji za že vnaprej dogovorjen znesek, ki oškodovancu pripada v primeru škode, medtem ko se pri odškodnini znesek določa naknadno, torej po tem, ko je škoda že storjena. V osnovi ločimo dve vrsti odškodnin: odškodnina za materialno (premoženjsko) škodo ter odškodnina za nematerialno (nepremoženjsko) škodo.¹¹

Pozavarovalnica

Delniška družba, ki je registrirana za opravljanje pozavarovalnih poslov, torej za pozavarovanje.

Pozavarovanje

Pozavarovanje je zavarovanje presežkov iznad stopnje lastnega izravnavejanja ene zavarovalnice pri drugi zavarovalnici (Zakon o zavarovalništvu, peti odstavek 2. člena), ki je registrirana za pozavarovanje.

Premija

Znesek, ki ga zavarovalec plača zavarovalnici.

Premoženjsko zavarovanje

Prvič: V širšem pomenu sodijo po Zakonu o zavarovalništvu med premoženjska zavarovanja (oziroma v zavarovalno skupino premoženjskih zavarovanj) vsa zavarovanja iz zavarovalnih vrst od 01 do 18 oziroma vsa neživiljenjska zavarovanja, kot sledi:

1. nezgodno zavarovanje,
2. zdravstveno zavarovanje,
3. zavarovanje kopenskih vozil,
4. zavarovanje tirnih vozil,
5. letalsko zavarovanje,
6. zavarovanje plovil,
7. zavarovanje prevoza blaga,
8. zavarovanje požara in elementarnih nesreč,

¹¹ Povzeto po: <https://www.e-utrip.si/odskodnina-za-poskodbo/> (pridobljeno: 23.06.2019).

9. drugo škodno zavarovanje,
10. zavarovanje odgovornosti pri uporabi vozil,
11. zavarovanje odgovornosti pri uporabi zrakoplovov,
12. zavarovanje odgovornosti pri uporabi plovil,
13. splošno zavarovanje odgovornosti,
14. kreditno zavarovanje,
15. kavcijsko zavarovanje,
16. zavarovanje različnih finančnih izgub,
17. zavarovanje stroškov postopka,
18. zavarovanje pomoči.

Drugič: V ožjem pomenu besede opredeljujemo s premoženjskimi zavarovanji zavarovanja, ki krijejo škodo na premoženju, ki ni vozilo. V ožjem pomenu so v tem pojmu tako zajeta le zavarovanja, ki jih Zakon o zavarovalništvu klasificira v zavarovalnih vrstah 08 in 09.

Rentno zavarovanje

Rentna zavarovanja so ena od možnih oblik življenjskih zavarovanj, s katerimi bodo posamezniki poskrbeli za svoje tretje življenjsko obdobje. Poznamo doživljenjske rente pri katerih upravičenec prejema rento do smrti ter časovne rente pri katerih se renta izplačuje upravičencu le omejeno obdobje. Doživljenjske rente ločimo na odložene doživljenjske rente, pri katerih je začetek izplačevanja rente odložen za določen čas v prihodnosti, ter na rente, katerih izplačila se pričnejo takoj.

Splošni zavarovalni pogoji

Zavarovalni pogoji za določeno vrsto zavarovanja, po katerih je mogoče sklepati samostojna zavarovanja.

Večkratno zavarovanje

Če je kakšna stvar zavarovana pri dveh ali več zavarovalnicah pred isto nevarnostjo, za isti interes in isti čas, tako da seštevek zavarovalnih vsot ne presega njene vrednosti (večkratno zavarovanje), odgovarja vsaka zavarovalnica za popolno izpolnitev obveznosti, nastalih iz pogodbe, ki jo je ona sklenila.¹²

Vzajemno zavarovanje

¹² Ibid.

Pojem, ki se uporablja pri življenjskih zavarovanjih in predstavlja zavarovanje dveh oseb z isto zavarovalno polico.

Zavarovalec

Oseba, ki z zavarovalnico sklene zavarovalno pogodbo. Pogosto sta zavarovalec in zavarovanec ista oseba.

Zavarovalna doba

Z zavarovalno pogodbo je opredeljeno obdobje trajanja zavarovanja.

Zavarovalna pogodba

Pogodba, s katero se zavarovalec zavezuje, da bo zavarovalnici plačal zavarovalno premijo ali prispevek, zavarovalnica pa se zavezuje, da bo, če se zgodi dogodek, ki pomeni zavarovalni primer, izplačala zavarovalnino ali odškodnino ali storila kaj drugega.

Zavarovalna polica

Listina o zavarovalni pogodbi, ki mora vsebovati vse bistvene sestavine zavarovalnega razmerja. Je sestavni del zavarovalne pogodbe. V zavarovalni polici morajo biti zato navedeni vsi podatki, ki omogočajo sklenitev zavarovanja.

Zavarovalna vrednost

Stvarna, objektivna vrednost zavarovanega predmeta (pri zgradbah je to gradbena vrednost, pri opremi nabavna vrednost itd.).

Zavarovalna vrsta

Različna zavarovanja, ki so v skladu z Zakonom o zavarovalništvu združena na osnovi glavnih vrst nevarnosti, ki jih krijejo. Zakon o zavarovalništvu kategorizira 24 različnih zavarovalnih vrst.

Zavarovalna vsota

Zgornja meja obveznosti zavarovalnice po posameznem zavarovalnem primeru – najvišji možni znesek zavarovalnine ali odškodnine, ki jo zavarovalnica lahko izplača po posameznem zavarovalnem primeru.

Zavarovalni interes

Predpostavka za veljavnost zavarovanja pri premoženjskem zavarovanju, ki izhaja iz namena tega zavarovanja. Če zavarovanec pri premoženjskem zavarovanju ob nastopu zavarovalnega

primera ne bi imel interesa za povrnitev škode, bi bil njegov interes za zavarovanje neupravičen, ves čas špekulativen.

Zavarovalni kodeks

Zbirka pravil, ki naj bi jih zavarovalnice spoštovale pri delu z zavarovalci.

Zavarovalni kraj

Lokacija, ki je navedena v zavarovalni polici in na kateri se nahajajo zavarovalne stvari.

Zavarovalni posrednik

Oseba, ki opravlja posle zavarovalnega posredovanja.

Zavarovalni primer

Dogodek, ko se začnejo na predmetu zavarovanja (stvareh ali osebah) v času veljavnosti zavarovalnega kritja uresničevati zavarovane nevarnosti. Ob tem, mora biti dogodek, glede na katerega se sklene zavarovanje (zavarovalni primer) bodoč, negotov in neodvisen od izključne volje pogodbenikov.

Zavarovalni trg

Iskanje, srečevanje, povezovanje in usklajevanje ponudbe in povpraševanja v nekem prostoru in času ter iz tega izvirajoče po vrsti, kakovosti, količini in ceni opredeljene kupoprodaje zavarovalnih storitev ali določanje, kupoprodaje gospodarske varnosti; zavarovalnih trgov je toliko, kolikor je vrst zavarovanj.

Zavarovalni zastopnik

Oseba, ki v imenu in za račun zavarovalnice sklene zavarovalno pogodbo.

Zavarovalnica

Pravna oseba, ki se kot gospodarski subjekt ukvarja z dejavnostjo zavarovanja.

Zavarovalnina

Znesek, ki ga zavarovalnica izplača zavarovancu ob nastanku zavarovalnega primera (zavarovalnina ni enako kot odškodnina).

Zavarovalniška goljufija

Ravnanje oseb, ki poskušajo s prevaro pridobiti koristi iz zavarovanja. Poznamo tako prevare pri sklepanju zavarovalnih pogodb (na primer zavarovanje že poškodovane stvari) kot prevare

pri izpolnjevanju zavarovalne pogodbe (namerne poškodbe stvari ali oseb, lažno prikazovanje višine škode ipd.).

Zavarovalno kritje

Obseg sklenjenega zavarovanja.

Zavarovalno posredovanje

Dejavnost oziroma storitev, katere predmet je prizadevanje spraviti zavarovalca v stik z zavarovalnico, da bi se z njo pogajal za sklenitev zavarovalne pogodbe. Poleg navedenega se pod zavarovalno posredništvo štejejo tudi aktivnosti, ki so povezane s pripravo na sklenitev zavarovalne pogodbe, in pomoč pri izvrševanju pravic iz pogodbe, še posebno pri reševanju odškodninskih zahtevkov, naslovljenih na zavarovalnico.

Zavarovalno razmerje

Razmerje med zavarovalnico in zavarovalcem oziroma zavarovancem, ki nastane, ker neka nevarnost po nevarnostnem objektu in pri nevarnostnem subjektu izziva potrebo po zavarovanju; lahko je prostovoljno zavarovanje ali obvezno (prisilno) zavarovanje, zavarovanje za lasten račun ali zavarovanje za tuj račun.

Zavarovalno-tehnične rezervacije

Rezervacije za ocenjene prihodnje obveznosti zavarovalnice, ki izvirajo iz sklenjenih zavarovalnih pogodb in z njimi povezanih tveganj.

Zavarovalno tveganje

Tveganje izgube ali neugodne spremembe v vrednosti zavarovalnih obveznosti zavarovalnice zaradi neustreznih predpostavk glede oblikovanja cen in rezervacij.

Zavarovalno zastopanje, zavarovalno zastopstvo

Sklepanje zavarovalnih pogodb v imenu in za račun zavarovalnice. Poleg sklepanja pogodb se za zavarovalno zastopanje štejejo tudi aktivnosti, ki so povezane s pripravo na sklenitev zavarovalne pogodbe, ter pomoč pri izvrševanju pravic iz pogodbe, še posebno pri reševanju odškodninskih zahtevkov, naslovljenih na zavarovalnico.

Zavarovalstvo

Dejavnost, ki se ukvarja z zavarovanjem oseb, stvari in premoženjskih interesov.

Zavarovana oseba

Oseba, od katere poškodbe, smrti, invalidnosti ali okvare zdravja je odvisno izplačilo zavarovalnine.

Zavarovane nevarnosti

Nevarnosti, pred katerimi je predmet zavarovanja zavarovan. Nevarnosti se lahko naštejejo taksativno v zavarovalnih pogojih (zavarovanje za imenovane nevarnosti) ali pa so zavarovane vse nevarnosti, ki niso taksativno našteje kot nezavarovane (all risk zavarovanje).

Zavarovanec

Je oseba, čigar zavarovalni interes je zavarovan. Pri življenjskih zavarovanjih ima večkrat tudi lastnost zavarovane osebe. V praksi pa sta in zavarovalec pretežno ista oseba, razen pri zavarovanju na tuj račun.

Zavarovanje

Zavarovanje v širšem smislu je ustvarjanje gospodarske varnosti z izravnavanjem gospodarskih nevarnosti. V ožjem smislu pa je nudenje zavarovalne zaščite.

Zavarovanje pred odgovornostjo

Ločimo med zavarovanjem splošne odgovornosti, zavarovanjem odgovornosti iz opravljanja dejavnosti, zavarovanjem proizvajalčeve odgovornosti za izdelke, zavarovanjem poklicne odgovornosti, zavarovanjem projektantske odgovornosti in zavarovanjem odgovornosti za ekološke škode. Na tem mestu navajamo, da pri zavarovanju splošne odgovornosti krije zavarovalnica škodo zaradi civilnopravnih odškodninskih zahtevkov, ki jih tretje osebe uveljavljajo proti zavarovancu zaradi nenadnega in presenetljivega dogodka (nesreče). Zavarovanje splošne odgovornosti zaseda drugo mesto po zbrani premiji in številu sklenjenih zavarovanj takoj za zavarovanjem avtomobilske odgovornosti.¹³

Življenjska zavarovanja

Med življenjska zavarovanja sodijo zavarovanja, pri katerih je v splošnem izplačilo zavarovalnine (nastanek zavarovalnega primera) odvisno od preživetja ali smrti zavarovane osebe in kjer se premija določa na osnovi verjetnostnih tabel (tablic smrtnosti).

¹³ Ivanjko, Š. in drugi. (2013b) *Učbenik za zavarovalne zastopnike in zavarovalne posrednike*. 4. del: Znanja za posle zavarovalnega posredovanja, SZZ: Ljubljana, str. 52-59.

Še posebej pa želimo izpostaviti opredelitev **zavarovalne pismenosti** (ang. *Insurance Literacy*), ki se jo v literaturi mnogokrat povezuje v skupno definicijo z *zdravstveno pismenostjo* (ang. *Health Literacy*), ki je v zadnjih tridesetih letih z razvojem pacientovih pravic pridobila na pomenu. Za obe pismenosti se opredeljuje, da sta tesno povezani.¹⁴ Prav tako pa se z zavarovalno pismenostjo tesno povezuje tudi ti. *finančna pismenost* (ang. *Financial Literacy*),¹⁵ saj je sklepanje zavarovalnih produktov tesno povezano tudi oziroma odvisno od finančnega stanja zavarovalca, kakor tudi *potrošniška pismenost* (ang. *Consumer Literacy*). Glede slednje namreč dokazi kažejo, da potrošniki nimajo dobrega občutka za oceno »verjetnosti«, da obravnavajo izgube in dobičke nesimetrično in da so nagnjeni k precenjevanju čustveno obremenjenim škodnim dogodkom (npr. rojstvo otroka), saj pri tem podcenjevanju nizko verjetnost škodnih dogodkov.¹⁶

Pomen zdravstvene (zavarovalne) pismenosti je prepoznan tako na globalni (Združeni narodi, Svetovna zdravstvena organizacija), na regionalni (Evropska unija, Svet Evrope) kakor tudi na nacionalni ravni. Še posebej na slednji ravni so bile v posameznih državah izvedene raziskave, ki so se ukvarjale z vprašanjem zdravstvene (ne)pismenosti z različnih vidikov (npr. pri otrocih, razlike med spoloma...) in nenazadnje tudi med starostniki.¹⁷ Z leti so se oblikovale tudi različne definicije zdravstvene pismenosti. Prvič je bila opredeljena leta 1998 s strani WHO v »*Health Promotion Glossary*«. Zdravstvena pismenost predstavlja kognitivne in socialne spretnosti, ki določajo motivacijo in sposobnost posameznikov za dostop do informacij, za razumevanje in uporabo pridobljenih informacij na način, ki spodbuja in ohranjanja dobro zdravje.¹⁸ Zdravstvena pismenost se nadalje opredeljuje tudi kot stopnja, do katere imajo posamezniki sposobnost pridobiti, obdelati in razumeti osnovne zdravstvene informacije in storitve, ki so potrebne, da pacient lahko sprejme ustrezne zdravstvene

¹⁴ Prim. Braun, R. T., Hanoch, Y. & Barnes, A. Y. (2017) Tobacco use and health insurance literacy among vulnerable populations: implications for health reform. *BMC Health Services Research* 17: 729.

¹⁵ Gl. več Driver, T. in drugi (2018) Insurance Literacy in Australia: not knowing the value of personal insurance. *Financial Planning Research Journal*.

¹⁶ Tennyson, S. (2011) Consumer's Insurance Literacy. Pridobljeno: https://www.researchgate.net/publication/228319777_Consumers%27_Insurance_Literacy (12.06.2019).

¹⁷ Kraljič, S. (2017) Zdravstvena pismenost kot ključni element za varnost pacientov in zdravstvenih delavcev. V: Kraljič in dr. (ur.). *Varnost pacienta in zdravstvenih delavcev : (konferenčni zbornik)*, 26. posvet Medicina, pravo in družba, 23.-24. marec 2017, Maribor. Maribor: Univerzitetna založba Univerze. str. 127 in sl.

¹⁸ WHO (1998) Health Promotion Glossary. WHO/HPR/HEP/98.1. Geneva. Pridobljeno: <http://www.who.int/healthpromotion/about/HPR%20Glossary%201998.pdf?ua=1> (20.06.2019); Nutbeam D. (2000) Health literacy as a public health goal: a challenge for contemporary health education and communication strategies into the 21st century. *Health Promotion International*, Vol. 15, No. 3, str. 264.

odločitve.¹⁹ Regionalna pisarna WHO za Evropo je leta 2013 oblikovala razširjeno definicijo zdravstvene pismenosti. Zdravstveno pismenost je tako povezana s pismenostjo in obsega znanja ljudi, motivacijo in sposobnosti za dostop, razumevanje, ocenjevanje in uporabo informacij o zdravju, da bi lahko v vsakdanjem življenju presodili in sprejeli odločitve, povezane z zdravstveno nego, preprečevanjem bolezni in promocijo zdravja z namenom ohranitve ali izboljšanje kakovosti življenja v vseh življenjskih obdobjih.²⁰

Različne raziskave, ki so jih opravili strokovnjaki za finančne storitve, so pokazale, da mora posamezniki imeti ne samo sposobnost osnovnega branja in matematično pismenost, ampak tudi osnovne spretnosti za upravljanje denarja ali določeno stopnjo finančne pismenosti, ki se odraža v razumevanju finančnih konceptov in je pomembna pri spodbujanju sprejemanja odločitev na podlagi finančnih informacij in upravljanja premoženja - torej tudi pri sklepanju zavarovanj. Upad finančne pismenosti pri starostnikih je tesno povezan z upadom zdravstvene zavarovalne pismenosti.²¹ Prav tako pa so različne raziskave pokazale upad zdravstvene zavarovalne pismenosti tudi pri mladih. Veliko mladih po vsem svetu namreč nima jasnega razumevanja sistema zdravstvenega zavarovanja v svoji državi in imajo težave pri razumevanju, izbiri in izračunu stroškov zdravstvenega varstva.²²

3 SPLOŠNO O ZAVAROVANJIH

Človeka in njegovo skupnost so skozi vso zgodovino ogrožale različne nevarnosti. Ljudje so se zato organizirali v skupnost in tveganje razdelili na več subjektov, ki so skupaj prevzeli posledice uresničitve posameznih nevarnosti. V vzajemnosti in solidarnosti subjektov, ki so se povezali v rizični skupnosti, je bistvo zavarovanja. V takšni rizični skupnosti se je polagoma pojavil posrednik (zavarovalnica), ki je zbiral sredstva, jih nalagal in oplajal ter izplačeval članom skupnosti, ki jih je doletela nesreča. Nastala je organizirana dejavnost zavarovanja.²³

¹⁹ National Network of Libraries of Medicine (n.d.). Health Literacy. Pridobljeno: <https://nnlm.gov/professional-development/topics/health-literacy> (18.06.2019).

²⁰ WHO Regional Office for Europe (2013). *Health Literacy – The Solid Facts*. Pridobljeno: http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0008/190655/e96854.pdf (17.06.2019), str. 4.

²¹ McCormack, L., in drugi (2009) Health insurance literacy of older adults. *Journal of Consumer Affairs*.

²² Več Montagni, I. in drugi (2018) Efficacy of an online video to promote health insurance literacy among students *Journal for Communication Studies*, vol. 11, no. 1(21), str. 29-48.

²³ Ivanjko, Š. in drugi (2013a) *Učbenik za zavarovalne zastopnike in zavarovalne posrednike*. 1. del: Zavarovalne, etične in pravne osnove, SZZ, Ljubljana, str. 9.

Beseda zavarovanje pomeni v različnih jezikih²⁴ varnost pred določenim dogodkom ali dejstvom. Zavarovanje oseb je posebna gospodarska in družbena dejavnost, ki predstavlja na današnji stopnji razvoja družbenega in gospodarskega življenja pojav z vsem svojimi ekonomskimi, organizacijskimi, pravnimi in matematičnimi razsežnostmi, fenomen, brez katerega si ni mogoče predstavljati nadaljnjega razvoja družbe in gospodarstva.²⁵

Ob različnih delitvah, ki jih zakonsko uporabljamo v zavarovalniški praksi, se vse bolj uveljavlja tudi uradno sprejeta delitev. Slovenija je tako leta 2000 (Zakon o zavarovalništvu, Uradni list RS, št. 13/2000) sprejela evropske standarde razvrščanja zavarovanj. Zakon deli zavarovanja na skupine, podskupine in vrste. Skupini sta življenjska in premoženjska zavarovanja. Ločimo še zavarovalne vrste (skupno 24) in podvrste (skupno 87)²⁶.

3.1 Življenjska zavarovanja

Osebna zavarovanja se delijo na življenjska in nezgodna, nekateri pa v osebna uvrščajo tudi zdravstvena zavarovanja. Zavarovanje ima družbeno-psihološko funkcijo, saj zmanjšuje strah pred dogodki, ki ogrožajo eksistenco posameznika, hkrati pa ta oblika gospodarske dejavnosti ni pomembna samo za posameznika, temveč za gospodarsko in državo kot celoto.

Od vseh zavarovalnih panog je življenjsko zavarovanje po svoji funkciji najbolj raznovrstno in heterogeno ter fleksibilno, saj se z življenjskim zavarovanjem uresničujejo različni cilji, tako na področju življenja posameznika kot na področju družbenega življenja. Življenjska zavarovanja omogočajo posamezniku in njegovi družini organiziranje lastnega sistema socialne varnosti, ki je prilagojen okoliščinam, v katerih posameznik živi. Po svoji socialni, politični in gospodarski funkciji je to najvažnejša zavarovalna panoga.²⁷

Življenjsko zavarovanje je pogodba med zavarovancem in zavarovalnico, s katero se zavarovalnica obveže izplačati dogovorjen znesek denarja (zavarovalna vsota) v primeru, da zavarovanec umre. Izplačani denarni znesek dobi upravičenec, ki ga je zavarovanec navedel v

²⁴ Npr. slovensko: *zavarovanje*; srbsko in hrvaško: *osiguranje*; francosko: *assurance*; nemško: *Versicherung*; angleško: *insurance*; italijansko: *assicurazione*; rusko: *strahovanje*; špansko: *seguro*; madžarsko: *biztosítás*; nizozemsko: *verzekering*; poljsko: *ubezpieczenie*; češko: *pojištění*... Tako in več Kraljič, S. & Cajnko, P. (2019) *Managementski trendi v sodobni praksi zdravstvenih zavarovanj, Podjetje in delo*, št. 3/4, str. 506-536.

²⁵ Povzeto po: Ivanjko, Š., Ivanjko, S., Ivanjko, L. in Ihanec, K. (1999) *ABC zavarovalništva*. Založba Kapital: Maribor.

²⁶ Ivanjko in drugi, 2013a: str. 15.

²⁷ Povzeto po: Ivanjko, Ivanjko, Ivanjko in Ihanec, 1999.

pogodbi. V zameno, zavarovanec zavarovalnici v predvidenem obdobju plača enkratno ali obročno (mesečno, četrtno, polletno ali letno) zavarovalno premijo.

Življenjsko zavarovanje je finančni produkt katerega namen je omogočiti finančno pomoč družinskim članom, sorodnikom ali poslovnim partnerjem, ki nadživijo zavarovanca. Življenjska zavarovanja so smiselna takrat, ko so le-ti precej odvisni od prihodkov zavarovanca. Na ta način polica življenjska zavarovanja pomaga olajšati nastalo finančno breme in zagotavlja socialno varnost družine in najbližjih ter ohranjanje premoženjskega in življenjskega standarda v primeru najhujšega. Zavaruje se lahko vsak, od otrok do upokojencev.²⁸

Življenjsko zavarovanje se pojavi v različnih oblikah, s tem da obstaja možnost različnih kombinacij, ki omogočajo zavarovancem široko izbiro uresničevanja ciljev, katerim je omenjeno zavarovanje namenjeno. Življenjsko zavarovanje temelji na negotovosti trajanja življenja človeka in zaradi tega se lahko zavarovalni dogodek predstavlja smrt, doživetje določene starosti ali iztek določenega obdobja, v katerem lahko nastopi ena od omenjenih okoliščin.

Pri zavarovanju za primer smrti zavarovalni primer nastopi v času smrti zavarovane osebe in zavarovalna pogodba deluje v času smrti; pri zavarovanju za doživetje pa zavarovalni primer nastopi s potekom določenega časa. Zavarovanje za celotno zavarovančevo življenje ima značaj hranilne vloge, kjer je podana gotovost, da bodo dediči ali drugi uporabniki zavarovanja po smrti zavarovanca koristili zavarovalno vsoto. Pri drugih oblikah življenjskega zavarovanja ni sestavin hranilnih vlog, ker prevladujejo v tej obliki zavarovanja sestavine negotovosti. Zavarovanje za primer doživetja se v celoti realizira takrat, kadar zavarovana oseba doživi določeno življenjsko starost oziroma določen čas. Zavarovalnica mora izplačati zavarovalno vsoto, če ob nastopu določenega datuma zavarovana oseba še živi. To zavarovanje je namenjeno predvsem varstvu samega zavarovanca, posredno pa tudi varstvu njegovih dedičev.

²⁸ Povzeto po: <http://www.financnislovar.com/definicije/življenjsko-zavarovanje.html> (pridobljeno: 24.06.2019).

V praksi je najbolj pogosto pojavlja življenjsko zavarovanje kot mešano zavarovanje za primer smrti in za primer doživetja. Zavarovalnica se obvezuje, da bo izplačala zavarovalno vsoto, če nastopi smrt zavarovanca, ali pa, če zavarovanec doživi določen datum.²⁹

3.1.1 Pravna ureditev življenjskega zavarovanja

Življenjsko zavarovanje je predmet zakonske regulative v OZ, ki posveča posebno pozornost varstvu zavarovanca ter prepoveduje določene oblike življenjskega zavarovanja, ki bi imele pomen špekulacije, bodisi zavarovanca ali zavarovalnice.

Glede na to, da krije življenjsko zavarovanje abstraktno potrebo človeka, ugotavljanje zavarovalne vsote ne predstavlja posebnega problema, zato pa se v sodobni Evropi v praksi in teoriji posebno pozornost posveča pravici zavarovanca, da sodeluje pri dobičku zavarovalnice. Pravica zavarovanca, da sodeluje v omenjenem dobičku, je zakonska pravica, ki je prisotna v vseh sodobnih državah.³⁰

3.2 Nezgodna zavarovanja

Nezgodno zavarovanje potrebuje vsak posameznik v aktivni dobi. V osnovi gre za zavarovanje posameznikove delovne sposobnosti. S tem zavarujemo dohodke, ki jih bomo dosegli s svojim delom, za primer, da zaradi trajno zmanjšane delovne sposobnosti ne bi mogli več ustvarjati dohodka. Izjema so upokojenci, saj ti tudi v primeru zmanjšane delovne sposobnosti prejemajo pokojnino.

V sklopu nezgodnih zavarovanj je navadno na voljo več vrst zavarovalnih kritij. Osnovni sta kritje nezgodne smrti in trajne invalidnosti. Kritje nezgodne smrti je načelno nesmiselno. Če posameznik potrebuje zavarovalno kritje za primer smrti, je vsekakor bolj smiselno to urediti prek življenjskih zavarovanj, ki krijejo vse smrtne primere, ne le nezgode. Kritje nezgodne invalidnosti pa je ključno.

Drugi dve pogosti zavarovalni komponenti sta dnevno nadomestilo in nadomestilo za bolnišnični dan. Razmerje med plačano premijo za tako zavarovanje in možnostjo dejanskega izplačila pa je v korist zavarovalnice. Dnevno nadomestilo je praviloma najdražja komponenta nezgodnega zavarovanja, ker predstavlja velik del negativnega dela škodnih

²⁹ Povzeto po Ivanjko, Ivanjko, Ivanjko in Ihanec, 1999.

³⁰ Povzeto po Ivanjko, Ivanjko, Ivanjko in Ihanec, 1999.

rezultatov pri zavarovalnicah. Zato je dobro natančno oceniti, v kakšni višini je vključitev dnevnega nadomestila smiselna.

V zadnjem času se v sklopu ponudb zavarovalnic pojavlja tudi možnost nezgodne rente. Ta komponenta je smiselna z vidika, da lahko zavarovalnica prevzame del tveganja zavarovanja za primer invalidnosti oziroma trajno zmanjšane delovne sposobnosti. V tem primeru zavarovalnica izplačuje rento zavarovancu, namesto da bi si jo izplačeval sam iz odškodnine zavarovanja za trajno invalidnost. Je pa zaradi tega zavarovanje rente nekoliko dražje.³¹

3.3 Zdravstvena zavarovanja

V Sloveniji je zdravstveno zavarovanje sestavljeno iz dveh delov: obveznega zdravstvenega zavarovanja in iz dopolnilnega zdravstvenega zavarovanja. Dopolnilno zdravstveno zavarovanje si lahko posamezniki uredijo pri eni izmed treh zavarovalnic: Vzajemna, Triglav zdravstvena zavarovalnica, AdriaticSlovenica.

Sloveniji imamo sistem, kjer državljani z urejenim zdravstvenim zavarovanjem (obveznim in dopolnilnim) le predložimo veljavno zdravstveno izkaznico in nam stroškov zdravstvenih storitev ni potrebno plačati.

Šolo obvezni otroci so do dopolnjenega 18. leta oziroma v primeru šolanja do konca šolskega leta, v katerem dopolnijo 26 let, zdravstveno zavarovani po svojih starših. Pri tem imajo krito obvezno in tudi dodatno zdravstveno zavarovanje. Pri obisku zdravnika nimajo doplačil.³²

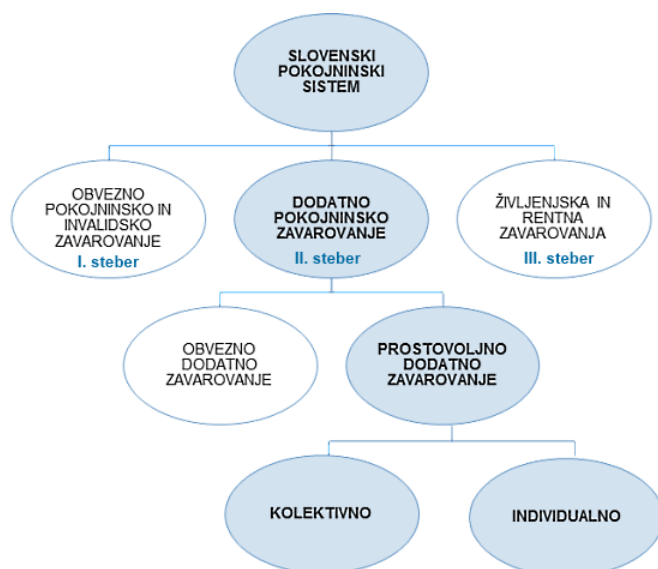
3.4 Pokojninska zavarovanja

Za obvezno pokojninsko in invalidsko zavarovanje zaposleni skupaj z delodajalci prispevajo sredstva v pokojninsko blagajno pri Zavodu za pokojninsko in invalidsko zavarovanje³³.

³¹ Povzeto po: <https://svetkapitala.delo.si/finance/kaj-je-dobro-vedeti-o-nezgodnem-zavarovanju-126183> (pridobljeno: 22.06.2019).

³² Povzeto po: <https://www.e-zavarovanja.com/pogosta-vprasanja/zdravstveno-zavarovanje-v-sloveniji/> (pridobljeno: 22.06.2019).

³³ Dostopno na: <https://www.modra-zavarovalnica.si/posamezniki/varcevanje-za-dodatno-pokojnino/pokojninski-sistem-v-sloveniji/>



Graf 1: Slovenski pokojninski sistem³⁴

Namen dodatnega pokojninskega zavarovanja je zbiranje in plemenitenje sredstev na osebnih računih zavarovancev, ki jih bodo ob upokojitvi koristili v obliki dodatne pokojnine (mesečne rente). Dodatno pokojninsko zavarovanje je spodbujeno z davčno olajšavo, kar predstavlja ključno prednost pred ostalimi oblikami varčevanja.

Obvezno dodatno pokojninsko zavarovanje, ki je nadomestilo za benificirano delovno dobo. To zavarovanje plačujejo delodajalci zaposlenim, ki opravljajo dela, katerih po določeni starosti ni več mogoče opravljati, ali dela, ki so zdravju škodljiva. Izvaja se v okviru sklada SODPZ, ki ga upravlja Kapitalska družba.³⁵

Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (Uradni list RS, št. 106/99), sprejet 10. decembra 1999, je uveljavil koncept tako imenovanih treh stebrov pokojninske reforme, ki vključuje vse znane in bistvene pristope, finančne oblike ter namene zagotavljanja materialne varnosti za starost.

Sestavljajo ga:

- Prvi steber, ki je sedanji in tudi prihodnji osrednji steber zagotavljanja materialne varnosti za starost aktivnega prebivalstva in upokojencev. Temeljni na vztrajnem načelu finančne izravnave med generacijami oziroma na tako imenovanem sistemu pay-as-you-go ali dokladnem sistemu plačevanja in črpanja sredstev.

³⁴ Dostopno na: <https://www.modra-zavarovalnica.si/posamezniki/varcevanje-za-dodatno-pokojnino/pokojninski-sistem-v-sloveniji>

³⁵ Dostopno na: <http://www.modra-zavarovalnica.si/posazmeniki/varcevanja-za-dodatnopokojnino>

- Drugi steber, sestavljen iz obveznih in prostovoljnih kolektivnih dodatnih zavarovanj, za katera so izdelani pokojninski načrti, ki opredeljujejo vsa razmerja med zavarovanci in izvajalci zavarovanj, in v katerega se sredstva vplačujejo pod tako imenovanim davčnim ščitom. Zavarovanja v drugem stebru se v celoti izvajajo po naložbenem načelu.
- Tretji steber, ki ga predstavljajo individualna prostovoljna dodatna pokojninska zavarovanja zavarovalnic po zakonu o pokojninskem in invalidskem zavarovanju. Iz navedenega izhaja, da sem ne sodijo tako imenovana pokojninska zavarovanja, ki so skladna z odločbami Odredbe o zvrščanju posameznih zavarovalnih vrst v zavarovalne skupine in zavarovalne razrede (Uradni list RS, št. 5/95) in so pravzaprav življenjska zavarovanja, ki jih izvajajo zavarovalnice samo na podlagi zakona o zavarovalnicah³⁶.

3.4.1 Pogoji za vključitev v zavarovanje v okviru posameznega stebra

V prvi steber (obvezno zavarovanje) si vključeni:

- vsi zaposleni v Republiki Sloveniji,
- državljani Republike Slovenije, zaposleni pri tujcih,
- samozaposleni,
- kmetje,
- vajenci,
- vrhunski športniki in šahisti,
- brezposelni, ki prejemajo denarno nadomestilo za primer brezposelnosti, in osebe, ki jim zavod za zaposlovanje plačuje prispevke za pokojninsko in invalidsko zavarovanje do izpolnitve pogojev za priznanje pravice do pokojnine,
- eden od staršev,
- zaporniki in
- prostovoljno vključeni v obvezno zavarovanje.

V drugem stebru je ločeno obvezno dodatno zavarovanje in prostovoljno dodatno zavarovanje.

- V obvezno dodatno zavarovanje morajo biti vključeni vsi zavarovanci, pri katerih je uspešno opravljanje dejavnosti omejeno z določeno starostjo ali kjer gre za poklice, v katerih fiziološke funkcije organizma zaradi težjega dela toliko opešajo, da delavci po

³⁶ Dostopno na: <https://www.modra-zavarovalnica.si/posamezniki/varcevanje-za-dodatno-pokojnino/pokojninski-sistem-v-sloveniji/>

dopolnitvi določene starosti praviloma ne morajo več uspešno opravljati poklicne dejavnosti (piloti, šoferji, baletke,...).

- V prostovoljno dodatno zavarovanje se lahko na podlagi osebne odločitve vključijo vsi, ki so zavarovanci ali uživalci pravic iz obveznega zavarovanja.

V tretji steber se lahko vključi vsak, na podlagi osebne odločitve. Pri vključitvi v tretji steber ni treba izpolnjevati nikakršnih dodatnih pogojev.³⁷

4 PRAVO V ZAVAROVALNIŠTVU

Pravo in zavarovalništvo sta neločljivo povezana. Začetki zavarovalništva segajo že v Stari vek, ko so se že 1700 let pr. n. š. v Babilonu za časa Hamurabija dogovorili, da bodo skupno pokrili morebitno škodo, ki bi nastala zaradi roparskega napada na karavano. Tako je nastala nekakšna »skupnost škod«, ki že kaže elemente vzajemnosti, značilne tudi za sodobno zavarovanje.³⁸

Bert W. Levit pri svoji razpravi o pravu in zavarovalništvu prikazuje panoramski pogled na njuno poreklo in rast, pri čemer ugotavlja, da ni mogoče ločiti zgodbe zavarovalništva iz zgodovine tistega dela prava, ki se nanaša na zavarovalne posle.³⁹ Nadalje opisuje povezavo med pravom in zavarovalništvom kot intimen odnos ter izpostavlja problem, da gre za razmerje, ki je preveč pogosto zakrito oziroma prikrito v dnevnih potrebah po zavarovalnih pogodbah. Le nekaj obstoječih poslov sodobnega poslovanja je tako tesno povezanih s pravom, kot je z njim povezano zavarovanje. »Blago«, ki se pri zavarovanju trži, ni nič drugega kot pravna zamisel. List papirja dan zavarovancu oziroma t.i. zavarovalna polica je zgolj vizualni dokaz pravne obveze. Tako v bistvu ni papir niti tisto, kar je napisano na papirju, tisto, kar konstituira politiko zavarovanja; vaše pravice in obveznosti izhajajo iz razlage, ki jo pravo daje temu. Tovrstna razlaga ni arbitrarna, saj jo narekujejo uveljavljena pravna načela.⁴⁰

³⁷ Povzeto po: Krajnc Žnidaršič, Alenka, Kako prevzeti odgovornost za lastno starost, Gospodarski vestnik, Ljubljana 2000, str. 38-40; tudi Kraljič & Cajnko, 2019.

³⁸ Ivanjko, Ivanjko, Ivanjko in Ihanec, 1999.

³⁹ Zavarovalna ustanova se je s širjenjem pomorske trgovine in poslovanja postopoma razvila iz običajnega pomorskega prava. Prvi pojav pogodbe o morskem zavarovanju v katerem koli kodeksu ali sistemu prava je bil v pravnem pomorstvu različnih držav in mest Evrope. Nedvomno se je razvil iz doktrine prispevka in splošnega povprečja, kjer je veljalo, da če je bila ladja ali tovor žrtvovana, da bi rešili druge, so morali vsi prispevati sorazmerni delež izgube.

⁴⁰ Povzeto po Levit, Bert W. (1941) *The Law and Insurance*, 8 Ins. Counsel J. 27.

Pogosto je bilo rečeno in ni nobenega razloga za dvom o tem, da noben drug posel ni predmet tako širokega zakonodajnega učinka, kot je zavarovanje.⁴¹

4.1 Gospodarsko statusno pravo

Gospodarsko pravo sestavljajo pravne norme, ki urejajo položaj gospodarskih subjektov, njihove pravice in obveznosti, torej urejajo statusna (korporacijsko-pravna) vprašanja gospodarskih subjektov. Položaj gospodarskih subjektov predstavlja njihov status, v smislu katerega se gospodarskim subjektom na podlagi zakonskih pravnih pravil zagotavlja lastnost subjekta prava, posledično lahko nastopa tudi kot subjekt prava v pogodbenih razmerjih, iz statusa pa izhajajo tudi pravice in obveznosti.⁴² Temeljni pravni predpis na tem področju je Zakon o gospodarskih družbah⁴³ (v nadaljevanju: ZGD-1), poleg tega pa še številni drugi zakonski in podzakonski viri. Področje “specializiranih” pravnih oseb z drugih področij, npr. zavarovalništva urejajo posebni zakoni, ki urejajo pravni položaj, organizacijo in upravljanje posameznih vrst gospodarskih subjektov, zlasti njihov način opravljanja dejavnosti. Na področju zavarovalništva je to Zakon o zavarovalništvu⁴⁴ (v nadaljevanju: ZZavar-1).⁴⁵ Gospodarsko statusno pravo izpostavlja pojem podjetja, ki ga lahko razumemo v organizacijskem, ekonomskem ali pravnem smislu.⁴⁶ Izpostavlja pa tudi pojem gospodarske družbe, ki je splošni vrstni pojem in je v prvem odstavku 3. člena ZGD-1 opredeljena kot pravna oseba, ki na trgu samostojno opravlja pridobitno dejavnost kot svojo izključno dejavnost, pravno naravo pridobitne dejavnosti pa ima vsaka tista dejavnost, ki se na trgu opravlja z namenom ustvarjanja dobička. Prvi odstavek 5. člena ZGD-1 določa, da gospodarske družbe pridobijo lastnost pravne osebe z vpisom v sodni register. Šteje se, da gospodarska družba lahko opravlja vse pridobitne dejavnosti, razen izjemoma, če so nezakonite, ali če je za posamezno pravno organizacijsko obliko predvidena z zakonom samo določena vrsta pridobitne dejavnosti.⁴⁷ Glede na položaj družbenikov oziroma pravnoorganizacijsko obliko ločujemo na eni strani osebne gospodarske družbe in na drugi

⁴¹ Abramson, Marcus (1956) *Law-Making and Insurance*, 23 Ins. Counsel J. 19.

⁴² Kocbek, M. & Prelič, S. (2017). *Zakon o gospodarskih družbah (ZGD-1) : z novelo ZGD-1J*. 1. natis. Ljubljana: GV založba

⁴³ Uradni list RS, št. 65/09 – uradno prečiščeno besedilo, 33/11, 91/11, 32/12, 57/12, 44/13 – odl. US, 82/13, 55/15, 15/17 in 22/19 – ZPosS).

⁴⁴ Uradni list RS, št. 93/15 in 9/19.

⁴⁵ Puharič, prof. dr. em. K., elektronski učbenik – gospodarsko pravo – EPF NG, 2013, str. 10, <https://www.evropf.si/media/website/2014/01/U%C4%8Dbenik-Gospodarsko-pravo.pdf>, 10. 6. 2019.

⁴⁶ Kocbek, M. & Prelič, S. (2017). *Zakon o gospodarskih družbah (ZGD-1) : z novelo ZGD-1J*. 1. natis. Ljubljana: GV založba

⁴⁷ Puharič, K. (2013) Elektronski učbenik – gospodarsko pravo – EPF NG, str. 10, pridobljeno: <https://www.evropf.si/media/website/2014/01/U%C4%8Dbenik-Gospodarsko-pravo.pdf> (10.06.2019).

strani kapitalske gospodarske družbe. Glede na velikost ločimo: mikro, male, srednje in velike gospodarske družbe⁴⁸. Gospodarsko statusno pravo lahko rečemo, da se ukvarja z ustanavljanjem, obstojem oziroma delovanjem in prenehanjem gospodarskih družb, poleg tega pa tudi s tem, kdo in kako jih pravno zastopa, z njihovo pravno subjektiviteto, s vprašanjem kdo odgovarja za njene obveznosti, kaj pomeni firma, kje je njen sedež poslovanja, kakšne dejavnosti opravlja gospodarska družba, z lastnostmi različnih pravnoorganizacijskih oblik (kakšen pravni položaj ima gospodarska družba, njeni družbeniki, kakšni so njeni deleži ipd.) in drugo. Za to tematiko pomembno področje, ki ga zajema gospodarsko pravo je tudi potrošniško pravo, ki ščiti šibkejšo potrošnike.⁴⁹

4.2 Statusno zavarovalno pravo

Zavarovalništvo pomeni zagotavljanje gospodarske varnosti z izravnavanjem nevarnosti. Na zavarovalnem trgu delujejo organizatorji zavarovalniških storitev, ki opravljajo s sredstvi zavarovancev in tako zagotavljajo njihovo varnost. Zato so pod strogim nadzorom države. Statusno zavarovalno pravo ureja in regulira vse postopke o ustanovitvi, poslovanju, nadzoru in prenehanju delovanja posameznega subjekta. Temeljni predpis na področju gospodarsko statusnega prava je ZGD-1, med drugimi viri pa najdemo tudi ZZavar-1, ki je temeljni pravni predpis na področju zavarovanj in ki temeljni na naslednjih načelih: načelo preglednosti delovanja zavarovalniške dejavnosti - vsakemu zavarovancu morajo biti dostopni vsi podatki o dejstvih in okoliščinah, ki so pomembni za odločitev nakupa zavarovalniške storitve; načelo varnega in skrbnega poslovanja - zavarovalnice morajo zavarovalne storitve opravljati v interesu zavarovancev; načelo obvladovanja tveganj - zavarovalnice delujejo dolgoročno in so vedno sposobne izpolniti prevzete obveznosti in načelo nadzora - država oziroma državna agencija bedi nad izvajanjem zavarovalniške dejavnosti. Če se v nadaljevanju osredotočim na zavarovalne subjekte je zavarovalnica pravni subjekt s sedežem v Republiki Sloveniji (v nadaljevanju: RS), upoštevajoč četrti odstavek 53. člena ZGD-1, je to subjekt javnega interesa. Zavarovalnica ima lahko poleg tega tudi poslovne enote in podružnice. Zadnje niso pravne osebe, so vpisane v sodni register. Pri tem ločimo kompozitne zavarovalnice, ki sklepajo premoženjska in osebna zavarovanja in enovite zavarovalnice, ki se ukvarjajo le z eno obliko zavarovanj. Pri tem je pomembno izpostaviti zavarovalno delniško družbo, ki

⁴⁸ Glej: 55. člen ZGD-1.

⁴⁹ Kocbek, M. & Prelič, S. (2017) *Zakon o gospodarskih družbah (ZGD-1): z novelo ZGD-1J*. 1. natis. Ljubljana: GV založba

predstavlja gospodarsko družbo v pravnoorganizacijski obliki delniške družbe, ki od Agencije za zavarovalniški nadzor pridobi dovoljenje za opravljanje zavarovalniških poslov, na podlagi ZGD-1 in ZZavar-1. Najnižji znesek osnovnega kapitala delniške družbe je v primeru premoženjske zavarovalnice 2.200.000 EUR, v primeru osebne zavarovalnice pa 3.200.000 EUR. Delnice se glasijo le na ime, torej lahko govorimo le o imenskih delnicah, hkrati pa morajo biti v celoti vplačane v denarju. V nadaljevanju velja izpostaviti »zavarovalni pool« in »slovensko zavarovalniško združenje«. Zavarovalni pool je samostojna pravna oseba oziroma gospodarsko interesno združenje. (vstavi še spletno stran, ki je na koncu tega odstavka) Drugi odstavek 332. člena ZZavar-1 določa, da se za zavarovalni oziroma pozavarovalni pool uporabljajo določbe ZGD-1 o gospodarskem interesnem združenju, če ni v tem členu drugače določeno. Nastane tedaj, ko se več zavarovalnic ali gospodarskih družb za opravljanje zavarovalniških poslov združi z namenom medsebojne pomoči in pospeševanja zavarovalniške dejavnosti. Zavarovalnice sklenejo pogodbo, s katero opredelijo firmo, sedež, dejavnost, organiziranost. Zavarovalni pool nastopa v svojem imenu in na račun članic. Za svoje obveznosti odgovarja z vsem svojim premoženjem, za njegove obveznosti odgovarjajo tudi članice z vsem svojim premoženjem. Na drugi strani pa slovensko zavarovalniško združenje predstavlja združenje zavarovalnic, ki v RS opravljajo zavarovalniške posle. Deluje kot gospodarsko interesno združenje, zanj veljajo enaka pravila kot za zavarovalni pool. Glavne in temeljne naloge slovenskega zavarovalniškega združenja so: izvajanje nalog, za katere ga pooblastijo članice, pomoč pri reševanju škod, ki jih povzročijo neznana ali nezavarovana vozila, izobraževanje zavarovalniških zastopnikov in posrednikov itd. Zelo pomembno vlogo odigra tudi zavarovalniški zastopnik, ki je zaposlen v zavarovalnici ali pa je z zavarovalnico sklenil pogodbo za opravljanje poslov v imenu in za račun zavarovalnice. Njegove temeljne naloge so informiranje, svetovanje in obveščanje; sklepanje zavarovalniških pogodb; pomoč ob nastopu zavarovalnega primera (ko nastopi škodni dogodek). Za opravljanje svojega dela mora pridobiti dovoljenje Agencije za nadzor. Na drugi strani zavarovalniški posrednik ne opravlja zavarovalniške dejavnosti in ne odgovarja za obveznosti iz naslova sklenjenih zavarovalniških pogodb. Dejansko gre za posrednika, ki posreduje pri sklepanju zavarovalniške pogodbe in vzdržuje stike med zavarovalnico in zavarovancem. Sklepa posle v svojem imenu in na svoj račun, in tako odgovarja za lastna ravnanja. Pri tem ni zaposlen v zavarovalnici. Z vidika gospodarstva je pomembno, da zavarovalnica posluje tako, da je likvidna in solventna. Zavarovalnice morajo iz naslova obvladovanja tveganj imeti kot je bilo že prej omenjeno zadosten kapital, poleg tega pa morajo oblikovati tudi ustrezne rezerve,

ki bodo namenjene kritju morebitnih prihodnjih obveznosti iz naslova zavarovanj in morebitnih izgub, do katerih lahko pride zaradi tveganj.

4.3 Splošno obligacijsko pravo

Obligacijsko pravo je panoga civilnega prava. Ureja pravna razmerja, ki vzpostavljajo pravice in obveznosti za pravno ali fizično osebo, pomembno je predvsem dejstvo, da gre za dve enakovredni osebi, v njuno razmerje pa država ne posega. Temu pravnemu razmerju pravimo obligacijsko razmerje, iz katerega izhajata pogodbeni stranki upnik in dolžnik, vsebinsko to pravno razmerje zajema pogodbene pravice in obveznosti pogodbenih strank, temeljiti pa mora na pravnem naslovu. Obveznost – obligacija je pravna zaveza ene stranke (dolžnika) drugi stranki (upniku), da ji nekaj da, zanjo nekaj stori oz. opusti ali dopusti kako dajanje (vsebina obveznosti). Upnik je upravičen zahtevati izpolnitev te obveznosti. Obveznost je iztožljiva, kar pomeni, da njeno izpolnitev lahko izterjamo, iztožimo pred sodiščem. Obveznost je zapadla v plačilo oziroma izpolnitev ko lahko upnik zahteva njeno izpolnitev (na primer plačilo). Obveznost lahko nastane s pogodbo, ki jo skleneta upnik in dolžnik (pogodbena obveznost), lahko pa obveznost nastane tudi na podlagi samega zakona (npr. odškodninska obveznost v primeru povzročitve škode). V Obligacijskem zakoniku⁵⁰ (v nadaljevanju: OZ) lahko najdemo v splošnem delu v povezavi z zavarovalništvom predvsem temeljna pravila glede obligacijskih razmerij, temeljna načela splošnega obligacijskega prava, kakor tudi vsa pravila v povezavi z nastankom obligacijske obveznosti oziroma v zvezi s pravno veljavno sklenitvijo pogodbe. Potrebno je izpostaviti tudi temeljna načela splošnega dela obligacijskega prava, ki opredeljujejo izhodišča obnašanja posameznikov, ki se znajdejo v obligacijskih razmerjih. Primarno lahko udeleženci prosto urejajo obligacijska razmerja, urejati jih ne smejo le v nasprotju z Ustavo RS, s prisilnimi predpisi ali z moralnimi načeli. To pomeni, da se pravni subjekti lahko prosto odločajo ali bodo pogodbo sploh sklenili, v kolikor se odločijo za sklenitev, pa se v nadaljevanju lahko svobodno odločajo s kom jo bodo sklenili in kakšna bo njena pogodbena vsebina (načelo prostega urejanja razmerij – glej 3. člen OZ). Udeleženci lahko svoje obligacijsko razmerje uredijo tudi drugače, kot je to določeno v zakonskih pravilih OZ. Pogodbene stranke se ne smejo dogovarjati karkoli drugega, če morajo pri tem upoštevati prisilna ali kogentna pravila, ki jih ni dopustno spreminjati ali prilagajati, drugačen dogovor tudi ni dopusten, če je obveznost sklepanja posameznih pogodb

⁵⁰ Uradni list RS, št. 97/07 – uradno prečiščeno besedilo, 64/16 – odl. US in 20/18 – OROZ631.

določena z zakonom, ali če je posamezna omejitev določena v korist drugih načel obligacijskega prava. Na področju premoženjskih razmerij OZ najpogosteje določa le minimalno pogodbeno vsebino posamezne vrste pravnega posla ali našteva možne elemente, veliko večino pogodbene vsebine pa prepusti strankam (načelo dispozitivnosti zakonskih določb – glej 2. člen OZ). Kot je bilo omenjeno že v uvodu v splošni del obligacijskega prava, so udeleženci v obligacijskem razmerju enakopravni. Govorimo o njihovi pravni enakopravnosti. Ravno zaradi potrebne enakosti OZ v določenih delih štiti šibkejšo stran, in to predvsem v primerih kadar gre za oterujoče posle, posle sklenjene pod vplivom grožnje ali sile (načelo enakosti strank – glej 4. člen OZ). Ob sklepanju obligacijskih razmerij in pri izvrševanju pravic in izpolnjevanju obveznosti iz teh razmerij, morajo udeleženci spoštovati načelo vestnosti in poštenja. V pravnem prometu pa je potrebno ravnanje v skladu z dobrimi poslovnimi običaji. Lahko rečemo, da gre za generalno klavzulo, ki velja za vsa pravna razmerja. Za pogodbene stranke to predstavlja dolžnost, da so medsebojno lojalne, se vzajemno obveščajo o vseh dejstvih, ki so zanje pomembna, se vzajemno varujejo, si pomagajo ipd. kar se zahteva že med pogajanjem pa vse do izpolnitve in prenehanja pogodbenega razmerja (načelo vestnosti in potovanja – glej 5. člen OZ). Pravice pogodbenih strank iz obligacijskih razmerij so omejene z enakimi pravicami drugih, stranke jih lahko izvršujejo v skladu z njihovim namenom in določili OZ, pri tem pa ne smejo posegati v pravice drugih, oziroma se morajo vzdržati vseh ravnanj, s katerimi bi bila otežena izpolnitev obveznosti drugih udeležencev. Hkrati pa ne smejo ravnati z izključnim in očitnim namenom drugemu škodovati (načelo zlorabe pravic – glej 7. člen OZ). V kolikor pogodbeni stranki skleneta dvostransko pogodbo, morata stranki izhajati iz enake vrednosti vzajemnih dajatev, v kolikor te enake vrednosti vzajemnih oziroma nasprotnih si dajatev ni, ali tedaj ko govorimo o nesorazmernosti med vzajemnimi dajatvami, ne govorimo več o načelu enakovrednosti, na podlagi instituta čezmernega prikrajšanja pa se lahko takšna pogodba razveljavi (načelo enakovrednosti dajatev – glej 8. člen OZ). Pomembno je tudi, da se vsak posameznik vzdrži ravnanja, s katerim bi utegnil nekomu drugemu povzročiti škodo, v kolikor pa škodo povzroči, jo je dolžan povrniti (načelo odgovornosti za škodo – glej 10. člen OZ). Pogodbene stranke obligacijskega razmerja so dolžne izpolniti svoje pogodbene obveznosti in odgovarjajo za njihovo izpolnitev. Šele z realizacijo oziroma izpolnitvijo pogodbenih obveznosti in na podlagi soglasja volj pogodbenih strank ali pa na podlagi zakona obveznost in tudi razmerje ugasne (načelo dolžnosti izpolnitve obveznosti – glej 9. člen OZ). V kolikor med udeleženci pride do sporov si le-ti morajo prizadevati za mirno rešitev sporov z usklajevanjem, posredovanjem ali na kakšen drug miren način, kar je pomembno še posebej

za zavarovalna razmerja (načelo mirnega reševanja sporov – glej: 11. člen OZ).⁵¹ Pogodba med strankama je pravno veljavno sklenjena, ko se pogodbeni stranki sporazumeta o njenih bistvenih sestavinah, kar pomeni, da pogodba predstavlja sporazum oziroma soglasje volj pogodbenih strank o svojih medsebojnih pravicah in obveznostih. Izjave poslovnih volj strank morajo biti svobodne in resne. Kot volja za sklenitev pogodbe se lahko izrazi z izrecno izjavo poslovne volje ali s kakršnimkoli ravnanjem, iz katerega je mogoče zanesljivo sklepati, da takšna volja obstoj. Volja ne sme biti izražena pod grožnjo, v zmoti ali z napako volje, saj je zaradi tega lahko pravni posel tudi izpodbojen. Kot je bilo že omenjeno se subjekti prava sami odločijo ali bodo sklenili, s kom bodo sklenili in s kakšno pogodbeno vsebino bodo sklenili določeno pogodbeno razmerje. Ko pa to zahteva splošni interes se z določenim krogom oseb ali z določeno pogodbeno vsebino pogodba mora skleniti na podlagi kontrahirne dolžnosti. Vsaka zainteresirana oseba lahko zahteva takojšno sklenitev takšne pogodbe. Načeloma OZ za sklenitev pogodbe ne zahteva nikakršne oblike, izjemoma se pa stranki lahko zanjo dogovorita, lahko tudi kot pogoj za veljavno sklenitev, predvsem pa za lažje dokazovanje dejanske sklenitve in pogodbene vsebine. Časovno je pogodba sklenjena tedaj ko ponudnik prejme od nasprotne stranke izjavo, da le-ta ponudbo sprejema (prejemna teorija). Šteje se, da je pogodba sklenjena v kraju, v katerem je imel ponudnik svoj sedež oziroma prebivališče v trenutku ko je dal ponudbo. Omenjena ponudba je določeni osebi dan predlog za sklenitev pogodbe, ki vsebuje vse bistvene sestavine pogodbe, tako da bi se s sprejemom predloga lahko pogodba sklenila. Naslovnik lahko ponudbo sprejme z izrecno izjavo poslovne volje ali konkludentnim ravnanjem. Molk ne predstavlja sprejema, razen izjemoma, če sta stranki v stalni poslovni zvezi. Bistveno je, da v ponudbi opredelita bistvene sestavine in da glede njih dosežeta soglasje volj. Predlog naslovljen na nedoločeno število oseb, ki vsebuje vse bistvene sestavine, se šteje kot vabilo k dajanju ponudb, če iz konkretnih okoliščin ne izhaja karkoli drugega (katalogi, ceniki, tarife in druga obvestila ter obvestila v tisku, letaki, po radiu, televiziji ipd. so vabila k dajanju ponudb). Kljub temu, da ne gre za ponudbo je pošiljatelj odgovoren za škodo, ki je nastala ponudniku, če brez utemeljenih razlogov ne sprejme tako podane ponudbe. Ponudba veže ponudnika, razen, če je izključil svojo obveznost, da ostane pri ponudbi, ali če to izhaja iz okoliščin pravnega posla. Umik ponudbe mora naslovnik prejeti sočasno s ponudbo, ali še preden prejme ponudbo. Za veljavno sklenitev pogodbe mora imeti pogodbenik poslovno sposobnost. Poslovna sposobnost se načeloma pridobi z 18. letom

⁵¹ Srše, D. (2010) Pravo v zavarovalništvu, str. 4-6, http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/vs/Gradiva_ESS/Impletum/IMPLETUM_74EKONOMIST_Pravo_zavarovalnistvu_Srse.pdf, 10. 6. 2019.

starosti, izjema velja za mladoletno osebo, ki je sklenila zakonsko zvezo ali je postala roditelj. Načeloma je vsaka polnoletna oseba poslovno sposobna, razen izjemoma, če ji je poslovna sposobnost odvzeta (na primer osebe s težavami v duševnem zdravju).⁵²

4.4 Zavarovalna pogodba

V določbi 921. člena OZ najdemo njeno definicijo. »Z zavarovalno pogodbo se zavarovalec zavezuje, da bo zavarovalnici plačal zavarovalno premijo ali prispevek, zavarovalnica pa se zavezuje, da bo, če se zgodi dogodek, ki pomeni zavarovalni primer, izplačala zavarovancu ali nekomu tretjemu zavarovalnino ali odškodnino ali storila kaj drugega.« Zakonskih določil OZ ne uporabljamo v primerih, kadar gre za plovna zavarovanja, zavarovanja terjatev ali pozavarovanja. Zavarovalna pogodba je sklenjena, ko pogodbeni stranki podpišeta zavarovalno polico ali potrdilo o kritju, torej ko izrazita tisto »pravo voljo«.⁵³ Voljo ima lahko le fizična oseba, ki je poslovno sposobna. Če je pogodbeni stranka pravna oseba, jo morajo zastopati zakoniti, pogodbeni ali statutarni zastopniki. V nadaljevanju se je najbolje osredotočiti na pogodbene stranke zavarovalne pogodbe. Ena pogodbeni stranka je vedno zavarovalnica, kot zavarovatelj. Na mesto zavarovalnice, v njenem imenu in za njen račun zavarovalno pogodbo največkrat sklene njen zavarovalni zastopnik, zavarovalnico pa lahko zastopa tudi njen direktor, kot zakoniti zastopnik ali statutarni zastopnik. Na drugi strani pogodbe pa lahko nastopajo različne osebe. Lahko govorimo o zavarovalcu, kot sklenitelju, ki je oseba, ki sklene zavarovalno pogodbo z zavarovalnico in se zaveže plačevati zavarovalno premijo. Ob sklenitvi zavarovalne pogodbe mora prijaviti vse okoliščine, ki so pomembne za ocenitev nevarnosti. Zavarovalnico pa mora ravno tako sproti obveščati o vseh pomembnejših spremembah, ki bi nastale med trajanjem zavarovanja. Govorimo lahko tudi o zavarovancu, ki je pri zavarovanju premoženja oseba, katere premoženje ali premoženjski interes je zavarovan. Pogosto sta prej omenjen zavarovalec in zavarovanec ista oseba, če pa nista, govorimo o zavarovanju na tuj račun. Pri osebnih zavarovanjih je zavarovanec oseba, od katere smrti, okvare zdravja, upokojitve ipd. je odvisno izplačilo zavarovalne vsote, zavarovalnine ali povračila. Upravičenec je oseba v korist katere se je dogovorilo zavarovanje in ji ob uresnitvi zavarovalnega primera grede pravice iz zavarovalne pogodbe, torej oseba, kateri je zavarovatelj dolžan izplačati zavarovalno vsoto oziroma odškodnino. V vsaki zavarovalni pogodbi mora biti upravičenec določen oziroma določljiv. Zavarovalna pogodba

⁵² Srše, D. (2010) str. 7-9.

⁵³ Glej: prvi odstavek 925. člena OZ.

mora vsebovati določene bistvene sestavine, saj je v nasprotnem primeru absolutno neveljavna oziroma nična. Te pogodbene sestavine so: zavarovalna polica, zavarovalni pogoji in klavzule, ter premijski sistem oziroma cenik. Zavarovalna polica je dokazna listina o sklenjeni zavarovalni pogodbi in je njen sestavni del. V njej moramo najti vse podatke, ki omogočajo sklenitev zavarovanja. Obrazec zavarovalne police je razdeljen na tri dele: splošni podatkovni del, zavarovalno tehnični del, obračunski oziroma pobotni del. Zavarovalni pogoji in klavzule so pisna pravila, ki v zavarovalnem razmerju urejajo pravice in obveznosti pogodbenih strank. Sestavni del zavarovalne pogodbe so tako lahko: splošni zavarovalni pogoji, posebni zavarovalni pogoji, dodatni zavarovalni pogoji, klavzule. Premijski sistem je interni akt zavarovalnice, ki vsebuje premijske stopnje in navodila za sklepanje zavarovanj. Vsebuje lahko tudi komentarje, razlage in primere. Sklenemo lahko, da bo zavarovalnica povrnila nastalo škodo le, če se bo zgodila na predmetu zavarovanja, v času trajanja zavarovalnega kritja, zaradi zavarovane nevarnosti, škodni dogodek pa bo bodoč, negotov in neodvisen od izključne volje pogodbenikov, zato sodi zavarovalna pogodba med tvegane oziroma aleatorne pogodbe.⁵⁴

4.5 Varstvo potrošnikov

Evropska komisija je v začetku leta 2016 pripravila prenovu pravil v zvezi s prodajo zavarovanj z Direktivo o distribuciji zavarovalnih produktov (v nadaljevanju: Direktiva 2016/97). Določbe Direktive 2016/97 so prenesene v slovenski pravni red z veljavnim zakonom o zavarovalništvu. Nova pravila prinašajo višjo raven varstva in preglednejše informacije za potrošnika. Veljajo za vse zavarovalnice, prodajalce zavarovanj (tj. distributerje), za vsa zavarovanja in vse prodajne poti, saj mora biti potrošnik deležen enakega varstva ne glede na to pri kateri zavarovalnici oziroma po kakšni prodajni poti sklepa zavarovanje. Urejanje in nadzor nad zavarovalnim trgom je nujen zaradi velike ekonomske in socialne pomembnosti zavarovanj, kar pomeni, da morajo tudi ljudje zaupati v delo zavarovalnic, potrošnika se pa mora na drugi strani kot šibkejšo stranko čim bolj zaščititi. V ta namen je izoblikovana tudi Agencija za zavarovalni nadzor, ki izvaja zavarovalni nadzor na območju RS. Pravila zavarovanj in zavarovalnic morajo za potrošnike biti jasna in razumljiva,

⁵⁴ Panza Frece, T. (2011) Osnove zavarovalništva, str. 31-36, http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/vs/Gradiva_ESS/Impletum/IMPLETUM_48EKONOMIST_Osn_zavarovalnistva_Frece.pdf, (pridobljeno: 10.06.2019).

zavarovalnice pa morajo pri svojem poslovanju upoštevati stroge standarde.⁵⁵ V letu 2017, so na to temo razpravljali tudi predstavniki zavarovalniške industrije na konferenci v Ljubljani v organizaciji Agencije za zavarovalni nadzor. Tudi oni so v prvi vrsti poudarili, da nova evropska pravila, ki jih povzema tudi slovenska zakonodaja, na prvo mesto postavljajo potrošnike. Največ sprememb je predvidenih pri zunanji distribuciji zavarovalnih produktov. Pri tem se mora zasledovati napredek tehnologije, hkrati pa se ne sme pozabiti na potrošnike, ki so vse bolj izgubljeni zaupanje v zavarovanja. Zatorej je bilo potrebno veliko sprememb kar se tiče življenjskih zavarovanj, predvsem na področju srednje in vzhodne Evrope. Z novi pravili se tako teži k transparentnejšemu in razumljivejšemu sistemu za potrošnike. Pri tem pa morajo zavarovalnice ravno tako upoštevati pravila kar se tiče varstva, obdelave in uporabe osebnih podatkov. Od stranke namreč lahko pridobijo le toliko osebnih podatkov, kolikor jih je potrebnih pri obdelavi vrste zavarovanja, ki potrošnika zanima.⁵⁶ Bistveno boljše ureditev in večjo zaščito potrošnikov sedaj predstavljajo poenotena pravila za delovanje distributerjev zavarovanj po vsej Evropski uniji, enotna raven varstva potrošnikov, enotna informacijska točka za javni dostop do registrov oseb, ki imajo ustrezno dovoljenje za izvajanje zavarovalne dejavnosti, test potreb in zahtev stranke pred sklenitvijo zavarovanja, preglednejše podajanje informacij o zavarovanju v obliki poenotenega dokumenta, osebno priporočilo, kadar se zavarovanje prodaja s svetovanjem, opis posameznih delov paketa in ločen prikaz stroškov in plačil za vsak posamezni del, kadar se zavarovanje ponudi skupaj z dopolnilno ali drugo storitvijo, ki ni zavarovanje, stranki pa je dana možnost, da kupi posamezne dele paketa ločeno, razkritje razmerja distributerja do zavarovalnice in vrste plačil ali drugih koristi, ki jih ta prejme od zavarovalnice za sklenjeno zavarovanje, brezplačna razpoložljivost vseh pred pogodbenih informacij in strožja pravila na področju razvoja zavarovanj.⁵⁷ Hkrati pa morajo tudi samo potrošniki poskrbeti za lastno varstvo na zavarovalnem trgu, s tem, da preverijo osebo, ki jim ponuja zavarovanja in da jasno navedejo katere so njene potrebe in zahteve. V ta namen lahko zahtevajo pisno dokumentacijo s ključnimi informacijami glede zavarovalnih produktov glede na njihove potrebe. Hkrati pa morajo potrošniki previdno prebirati pisno dokumentacijo, še preden se lotijo sklenitve zavarovalnih pogodb.⁵⁸

⁵⁵ Agencija za zavarovalni nadzor (2019) Priročnik za potrošnike – nova zavarovalniška pravila in varstvo potrošnika, 2019, https://www.a-zn.si/wp-content/uploads/brosura-idd_26.pdf, (pridobljeno: 10.06.2019).

⁵⁶ Vidic L., (2017) Kaj potrošnikom prinaša direktiva o distribuciji zavarovalnih produktov, <https://svetkapitala.delo.si/aktualno/kaj-potrosnikom-prinasa-direktiva-o-distribuciji-zavarovalnih-produktov-128300> (pridobljeno: 10.06.2019).

⁵⁷ Agencija za zavarovalni nadzor, 2019: str. 5.

⁵⁸ Agencija za zavarovalni nadzor, Priročnik za potrošnike – nova zavarovalniška pravila in varstvo potrošnika, 2019, str. 6, https://www.a-zn.si/wp-content/uploads/brosura-idd_26.pdf, (pridobljeno: 10.06.2019).

5 STAROSTNIKI V SLOVENIJI

Starost je neločljivo povezana s tekom časa. Čas za vse teče enako hitro, vendar kronološka starost različno vpliva na vsakogar med nami od rojstva do smrti. Ne glede na odnos do starosti ali različne posledice, ki jih tek časa pušča na posamezniku, smo na podlagi svoje dejanske ali predpostavljene oziroma navidezne kronološke starosti večinoma podvrženi določenim predsodkom in stereotipom.⁵⁹

Živimo v času, ko se soočamo z intenzivnimi demografskimi spremembami. Še posebej Evropa se sooča s staranjem, saj njena populacija postaja vse starejša. Predvideva se, da bo leta 2050 na svetu več ljudi starejših kot 60 let kot otrok, mlajših od 15 let. Kljub temu, da starostniki predstavljajo pomembno družbeno skupino, ne gre prezreti da so mnogokrat marginalizirani.⁶⁰ Odnos do starostnikov in pristop k staranju je različen. Lahko je negativen, saj so starostniki videni kot breme družine, družbe, delovnega okolja,... Na drugi strani pa so starostniki dobrodošli in cenjeni, saj se jih označuje za modre, izkušene, umirjene, potrpežljive,...

S starostniki se povezuje tudi pojem „ageism“,⁶¹ ki ga je prvi uporabil leta 1969 Robert Butler. Z ageismom se opredeljuje skupek idej, stališč, prepričanj in praks s strani posameznikov, ki so na podlagi starosti pristranski zoper osebe ali skupine. Razlike v obravnavanju na podlagi starosti pogosto temeljijo na splošnih predpostavkah ali priložnostnih stereotipih. Ko so posamezniki izpostavljeni diskriminaciji zaradi teh ponižujočih stereotipov, je kršena njihova temeljna pravica do spoštovanja njihovega človeškega dostojanstva, odstopa pa se tudi od spoštovanja pravice do enakopravnosti.⁶² Ageism se namreč običajno navezuje na negativne stereotipe (npr. starejše osebe so senilne, bolne).⁶³ ageisma je torej, da se vrši diskriminacija zgolj na podlagi predsodkov, ki se jih navezuje na kronološko starost osebe ali skupine, in ne stanje dejanskega procesa staranja. Slednji se namreč pri vsakem posamezniku lahko odvija drugače in nanj vpliva zdravstveno stanje posameznika, genska zasnova, pretekli dogodki, lastno počutje... Medtem ko je pri

⁵⁹ Povzeto po: Brezovar, N. (2017) Prepoved diskriminacije glede na starost. GV Založba: Ljubljana, str. 9.

⁶⁰ Ryrstedt, E. (2013) Civil Rights of the Elderly in a Family Planning Setting, V: Numhauser-Henning, Ann (ed.) *Introduction to the Norma Elder Law Research Environment –Different Approaches to Elder Law*. Lund: Lund University, str. 81.

⁶¹ V slovenščini se *ageism* prevaja v *starizem*, na Hrvaškem pa se uporablja izraz *dobizam*.

⁶² O’Cinneide, C. (2005) Age discrimination and European Law. European Commission: Luxembourg, str. 5.

⁶³ Zovko, A. & Damjanič, I. (n.d.) Stereotipi o osobama treće životne dobi: iskustva starijih. Pridobljeno: <https://e-knjige.ff.uni-lj.si/znanstvena-zalozba/catalog/download/125/218/3314-1?inline=1> (pridobljeno: 11.06.2019), str. 366-367.

ageizmu podlaga diskriminacije kronološka starost in stereotipi, ki obstajajo v družbi ali pri posamezniku, ki vrši diskriminacijo.

Danes imamo že vrsto mednarodnih dokumentov, zavezujočih in nezavezujočih, ki se navezujejo s svojo vsebino na starostnike. Nimamo pa še zavezujočega mednarodnega dokumenta, ki bi bodisi na univerzalni (kot npr. Konvencija o otrokovih pravicah⁶⁴) ali vsaj na regionalni ravni s svojo celotno vsebino bil posvečen pravicam starostnikov. Če pa izhajamo iz splošnih dokumentov o človekovih pravicah, kot so Splošna deklaracija o človekovih pravicah (v nadaljevanju: SDČP)⁶⁵, Mednarodni pakt o državljanskih in političnih pravicah (v nadaljevanju: MPDPP),⁶⁶ Mednarodni pakt o ekonomskih, socialnih in kulturnih pravicah (v nadaljevanju: MPESKP)⁶⁷ ter Evropska konvencija o človekovih pravicah in temeljnih svoboščinah (v nadaljevanju: EKČP),⁶⁸ pa lahko ugotovimo, da v njih starost ni izrecno omenjena med diskriminatornimi okoliščinami. Vendar prepoved diskriminacije na podlagi starosti izhaja iz splošne prepovedi (npr. »ali kaki drugi okoliščini«), ki jo vsebujejo vsi omenjeni dokumenti.⁶⁹ Na drugi strani pa imamo novejša mednarodna dokumenta, kjer je starost izrecno omenjena med diskriminatornimi okoliščinami. Tako je slednje moč zaslediti v p. točki Preambule h Konvenciji o pravicah invalidov (v nadaljevanju: KPI)⁷⁰ in 3. odst. 4. člena Konvencije o preprečevanju nasilja nad ženskami in nasilja v družini ter o boju proti njima (v nadaljevanju: Istanbulska konvencija).⁷¹ Tudi Listina Evropske Unije o temeljnih pravicah (v nadaljevanju: LEUTP)⁷² v 21. členu »starost« izrecno omenja med diskriminatornimi okoliščinami. Zanimiva pa je tudi določba 5. odst. 4. člena Ameriške konvencije o človekovih pravicah,⁷³ ki določa, da se smrtna kazen ne izreče osebam, ki so bile ob storitvi kaznivega dejanja starejše od 70 let. Prav tako pa ne gre prezreti še nezavezujoče mednarodne dokumente, katerih vsebina je v celoti posvečena problematiki staranja (The Vienna International Plan of Action on Ageing; Madrid International Plan of Action on Ageing; United Nations Principles for Older Persons).

⁶⁴ Uradni list SFRJ-MP, št. 15/1990.

⁶⁵ Uradni list RS, št. 24/2018.

⁶⁶ Uradni list RS, št. 35/1992 – MP, št. 9/1992.

⁶⁷ Uradni list RS, št. 35/1992 – MP, št. 9/1992.

⁶⁸ Uradni list RS-MP, št. 7-41/1994.

⁶⁹ Prim. 7. člen SDČP; 26. člen MDDPP; 2. odst. 2. člena MPESKP; 14. člen EKČP.

⁷⁰ Uradni list RS – MP, št. 10/2008.

⁷¹ Uradni list RS, št. 1/2015.

⁷² Uradni list Evropske unije C 83/389.

⁷³ American Convention on Human Rights; Adopted at the Inter-American Specialized Conference on Human Rights, San José, Costa Rica, 22 November 1969.

Tudi v Ustavi Republike Slovenije (v nadaljevanju: URS)⁷⁴ starost ni izrecno omenjena med diskriminatornimi okoliščinami, vendar pa jo lahko uvrstimo med splošno prepoved (»ali katerokoli drugo osebno okoliščino«) (prim. 1. odst. 14. člena URS). Starost pa je kot diskriminatorna okoliščina izrecno omenjena npr. v:

- a) 1. odst. 1. člena Zakona o varstvu pred diskriminacijo (v nadaljevanju: ZVarD);⁷⁵
- b) 7. členu Zakona o pacientovih pravicah (v nadaljevanju: ZPacP);⁷⁶
- c) 1. odst. 6. člena Zakona o delovnih razmerjih (v nadaljevanju: ZDR-1);⁷⁷
- d) 3. členu Zakona o preprečevanju nasilja v družini (v nadaljevanju: ZPND).⁷⁸

5.1 Bismarckov model – medgeneracijski pokojninski sistem

Socialno zavarovanje, ki je že imelo več prvin zdajšnjih sistemov socialnega zavarovanja, se je začelo uveljavljati proti koncu 19. stoletja v Bismarckovi Nemčiji. Namen vpeljevanja sociale je bil predvsem krepiti državo pod trdo kanclerjevo roko in nasprotovati tedaj razvijajočemu social-demokratskemu gibanju. Sam von Bismarck v svojih Spominih navaja: »Gospodje demokrati bodo zaman igrali flavto, ko bo narod dojel, da vladarji skrbijo za njegovo blaginjo«. To je v nekakšnem nasprotju z njegovim namenom, a vendar ni mogoče spregledati temeljnega pomena, ki ga je Bismarck imel. S sprejetjem Zakona o zavarovanju delavcev za primer bolezni leta 1884, Zakona o zavarovanju delavcev za primer invalidnosti in starosti leta 1889 je bilo prvič vpeljeno obvezno delavsko zavarovanje za zdravstveno zavarovanje, nezgodno zavarovanje ter za starost in invalidnost. Čeprav se ob vpeljavi zakonov niti vsi delavci niso strinjali z njim (ob vpeljavi obveznega zavarovanja so denimo celo nasprotovali, ker so bili po sprejemu zakonov prisiljeni plačevati dajatve, ki jih prej niso imeli, sami pa so predlagali, naj se sistem zavarovanja sicer vpelje, financira pa naj se iz splošnega davka, in ker so bile dajatve iz teh naslovov majhne), je prav sprejem teh zakonov, kljub vsem nasprotjem, pomenil nadaljnji razvoj in prodor misli o socialni varnosti v Evropi.⁷⁹

⁷⁴ Uradni list RS, št. 33/1991-I; 42/1997 – UZS68; 66/2000 – UZ80; 24/2003 – UZ3a, 47, 68; 69/2004 – UZ14; 69/2004 – UZ43; 69/2004 – UZ50; 68/2006 – UZ121, 140, 143; 47/2013 – UZ148; 47/2013 – UZ90, 97, 99; 75/2016 – UZ70a.

⁷⁵ Uradni list RS, št. 33/2016.

⁷⁶ Uradni list RS, št. 15/2008; 55/2017.

⁷⁷ Uradni list RS, št. 21/2013; 78/2013 – popr.; 47/2015 – ZZSDT; 33/2016 – PZ-F; 52/2016; 15/2017 – odl. US; 22/2019 – ZPosS.

⁷⁸ Uradni list RS, št. 16/2008; 68/2016; 54/2017 – ZSV-H.

⁷⁹ Povzeto po: Cvetko, A. (2000) Pravice iz pokojninskega in invalidskega zavarovanja po novem zakonu. Bonex Založba: Ljubljana, str. 20.

Bismarckov model temelji na načelu obveznega zdravstvenega zavarovanja. Vir financiranja predstavljajo prispevki delodajalcev in delojemalcev. Financira se s pomočjo prispevkov v ustreznem deležu.⁸⁰

Pokojninsko in invalidsko zavarovanje je obsežen sistem pravil in možnosti zagotavljanje socialne varnosti v primerih, ko bi človek ali njegova družina postal socialno ogrožen zaradi bolezni, poškodbe, smrti ali starosti. Problemi in možnosti pokojninskega in invalidskega zavarovanja zajemajo veliko zainteresiranih- od vseh zaposlenih do uživalcev ene od pravic tega zavarovanja, ki jih je pri nas približno četrtnina vsega prebivalstva. Pravice iz pokojninskega in invalidskega zavarovanja so pravice, ki človeku pripadajo kot pravice socialne varnosti. Te pravice se v vsakdanjem življenju zrcalijo kot pravice do temeljne materialne varnosti posameznika in njegove družine.⁸¹

5.2 Pričakovane demografske spremembe - staranje prebivalstva

Zaradi manjšega števila rojstev kot v preteklosti in podaljševanja trajanja življenja se soočamo s procesom staranja prebivalstva, ki bo po demografskih projekcijah v Sloveniji bolj intenziven kot v povprečju EU. Naraščanje deleža prebivalstva, starejšega od 65 let, pomembno vpliva na povečanje izdatkov za pokojnine, zdravstvo, dolgotrajno oskrbo in za druge, s staranjem povezane izdatke, kjer Slovenija po višini teh v prihodnosti znatno izstopa v primerjavi z drugimi državami EU. Staranje prebivalstva bo zahtevalo tudi spremembe na področju socialnega varstva, zaposlovanja ter odzive politik na številnih drugih področjih kot je npr. prilagoditev okolja in storitev starejšim.⁸²

5.3 Razmerje med starostno pokojnino in plačo

Starostna pokojnina je temeljna pravica za zagotavljanje socialne varnosti takrat, ko si jo zavarovanci sami, zaradi starostnih sprememb, niso več sposobni zagotavljati z delom. Tako varnost jim je zagotavljala tudi predčasna pokojnina, delno in v določenem časovnem obdobju pa tudi delna pokojnina- to sta sicer posebni obliki socialne varnosti v starosti.⁸³

⁸⁰ Povzeto po: <http://www.ffa.uni-lj.si/fileadmin/homedirs/12/d-Prakticnospodabljanje/Modul3/PUM3Zdravstvenisistem.pdf> (pridobljeno: 17.06.2019).

⁸¹ Povzeto po: Cvetko, leto: 2000, str. 15

⁸² Dostopno na: <http://www.umar.gov.si teme/demografske-spremembe/> (pridobljeno: 17.06.2019).

⁸³ Povzeto po: Cvetko, leto: 2000, str. 38.

Predčasna pokojnina je bila poseben institut zagotavljanja socialne varnosti za primer starosti. Pravica do predčasne pokojnine se je namreč lahko priznala samo, ko ni bilo več možnosti, da bi si zavarovanec lahko sam zagotavljal socialno varnost z opravljanjem dela zaradi ugotovljene brezposelnosti, ki je trajala dalj časa, in je bila posledica ekonomskih razlogov ali zavarovančeve invalidnosti, zavarovanec pa še ni izpolnjeval pogojev za redno starostno upokojitev.

Po zgledu nekaterih zahodnih držav se je tudi pri nas zakonodajalec odločil, da bo z vpeljavo instituta delne pokojnine zavarovancem olajšal prehod iz obdobja opravljanja dela v obdobje uživanja pokojnine, hkrati pa bo zavarovancem, ki sicer izpolnjujejo pogoje za priznanje pravice do starostne pokojnine, nimajo pa dopolnjenih 40 oziroma 35 let pokojninske dobe, omogočil dodatno pridobitev le-te.

Pokojnina se je odmerjala od pokojninske osnove, ki se je praviloma izračunala od povprečja plač oziroma zavarovalnih osnov. Za izračun pokojninske osnove so se upoštevale plače oziroma osnove, od katerih so bili izplačani prispevki za pokojninsko in invalidsko zavarovanje, zmanjšani za davke in prispevke, ki so se obračunavali in plačevali iz plače po povprečni stopnji v Republiki Sloveniji.⁸⁴

Pravica do starostne pokojnine je odvisna od dopolnitve določene starosti in zavarovalne dobe, pokojninske dobe oziroma pokojninske dobe brez dokupa. Za izpolnitev pogojev za pridobitev pravice do te pokojnine morata biti hkrati izpolnjena oba pogoja. V prehodnem obdobju se možnosti pridobitve pravice do starostne pokojnine glede na spol zavarovanca še nekoliko razlikujejo.⁸⁵

Za ženske so v letu 2019 predpisane tri različne možnosti izpolnitve pogojev:

Starost	Pokojninska doba
60 let	40 let pokojninske dobe brez dokupa
64 let in 6 mesecev	najmanj 20 let
65 let	najmanj 15 let zavarovalne dobe

Graf 2: starost – pokojninska doba - ženske

⁸⁴ Povzeto po: Cvetko, leto: 2000, str. 39-42.

⁸⁵ Dostopno na: <https://www.zpiz.si/cms/?ids=content&inf=326> (pridobljeno: 24.06.2019).

Moški pa bodo v letu 2019 lahko izpolnili pogoje za pridobitev pravice do starostne pokojnine na dva načina:

Starost	Pokojninska doba
60 let	40 let pokojninske dobe brez dokupa
65 let	najmanj 15 let zavarovalne dobe

Graf 3: starost – pokojninska doba - moški

Pravico do starostne pokojnine je v določenih primerih možno pridobiti tudi pri nižji starosti.

Predpisane starosti je možno znižati zaradi:

1. skrbi za vsakega rojenega ali posvojenega otroka, za katerega je zavarovanec skrbel v prvem letu njegove starosti, ki ima državljanstvo Republike Slovenije, če ni z mednarodnim sporazumom drugače določeno,
2. služenja obveznega vojaškega roka,
3. zaradi vstopa v obvezno pokojninsko in invalidsko zavarovanje pred dopolnjenim 18. letom starosti,
4. dela na delovnih mestih, na katerih se je zavarovancem štela zavarovalna doba s povečanjem (zaradi tega, ker so bila izredno težka in za zdravje škodljiva, ali so bili zavarovanci do takega štetja upravičeni, ker so delali v poklicih, ki jih zaradi narave in teže dela po dopolnitvi določene starosti ni mogoče več uspešno opravljati) oziroma
5. osebnih okoliščin, pogojenih z zdravstvenim stanjem, zaradi katerih so bile te osebe do 31. 12. 1999 upravičene do štetja zavarovalne dobe s povečanjem, kasneje pa do prištete dobe.⁸⁶

5.4 Vizija za naslednje generacije starostnikov

Starajo se vse generacije, saj nam vsem teče čas enako hitro od začetka do konca življenja. Vse generacije pa se gibljejo proti starosti, zato smo bolj pozorni na staranje v tretjem življenjskem obdobju ali v starosti. Običajno se kot starostniki poimenujejo osebe, ki so dosegle kronološko starost +65 let ali več. Pri čemer se osebe od 65. do 74. leta opredeljujejo

⁸⁶ Dostopno na: <https://www.zpiz.si/cms/?ids=content&inf=326> (pridobljeno: 23.06.2019).

kot “zgodnje starostnike” (ang. *early elderly*), osebe starejše od 75 let pa kot “starejše starostnike” (ang. *late elderly*).⁸⁷

Znana prispodoba za starost je peščena ura: človeku odtekajo leta v nepovrnjeno preteklost, v prihodnosti pa mu preostaja na razpolago vedno manj življenjske možnosti. To predstavlja le pol resnice. Druga polovica resnice pa je v dejstvu, da se je v človeku do starosti nabralo veliko bogastvo življenjskih izkušenj in spoznanj, opravljenih dejanj in doživetji, ki mu jih ne more nič več uničiti in nihče vzeti ali pokvariti. V starosti je pomembno, kako človek uresničuje svoje življenjske naloge in možnosti. Poznamo tri poti:

- Delovna ustvarjalnost, ko človek v vsakdanjem življenju z lastno energijo in s svobodno odločitvijo opravi neko smiselno delo,
- Z doživljanjem, ko se v svoji zavesti človeško bogati z doživljanjem narave, kulture in umetnosti, zlasti pa, ko doživlja sočloveka v ljubezenskem odnosu z njim, in
- Pravo stališče do spremenljivih dejstev, zlasti do tragike in trpljenja ter do velikega obilja.⁸⁸

Vizija za naslednje generacije starostnikov je dejavno življenje, saj na stara leta navadno človeku pešajo čutila, spomin in telesne sposobnosti. Dejavno življenje z redno vadbo telesnih in duševnih zmogljivosti lahko uspešno zavira starostno pešanje, staremu človeku pa dalje mladostno svežino. Dejavno življenje na stara leta obsega zavestno prizadevanje za ohranjanje svoje telesne, duševne in delovne svežine ter za medčloveško povezanost z različnimi ljudmi. Prav tako je pomembno poznavanje in pošteno uveljavljanje lastnih socialnih pravic, zlasti zdravstvenih, pokojninskih in socialnovarstvenih. Vizija za starostnike je poznavanje zakonitosti staranja in pa zelo pomembno vseživljenjsko učenje.⁸⁹

⁸⁷ Hajime O. in drugi (2006) Reviewing the definition of “elderly”. *Geriatrics and Gerontology International* 6(3), str. 149.

⁸⁸ Povzeto po: Ramovš, J. (2003) *Kakovost staranja*, Inštitut Antona Trstenjaka: Ljubljana, str. 131-132.

⁸⁹ Povzeto po: Ramovš, 2003: str. 135-137.

II EMPIRIČNI DEL

6 EMPIRIČNA PREVERITEV ANKETNEGA VPRAŠALNIKA

Poglobljenemu proučevanju literature o zavarovalnih terminih, pravu v zavarovalništvu in starostnikih v Sloveniji ter njihovih medsebojnih povezavah in vplivih, sledi empirična raziskava na vzorcu 96 anketiranih naključno izbranih posameznikov, s štajerskega konca Slovenije, ki so bili starejši od 65 let.

Namen je, da predstavimo kakovostne izsledke empirične raziskave. Na temelju spoznanj poglobljenega proučevanja literature ter že znanih merskih lestvic sledita dve raziskavi:

1. kvantitativna raziskava na vzorcu 96 kandidatov s štajerskega konca Slovenije,
2. kvalitativna raziskava na vzorcu 96 kandidatov s štajerskega konca Slovenije.

Temeljni cilj raziskave je s pomočjo anketnega vprašalnika preveriti zavarovalno pismenost starostnikov, tako na podlagi kvantitativne, kot tudi kvalitativne raziskave. Potek raziskave, ki ga predstavljamo v nadaljevanju, temelji na pridobljenih teoretičnih izhodiščih, ki smo jih podrobneje predstavili v teoretičnem delu elaborata. S tem smo si pridobili in zagotovili vsebinsko podlago za zasnovo anketnega vprašalnika. Empirična raziskava je temeljila na merjenju v določenem časovnem intervalu (april 2019 – maj 2019) in je presečna študija. Na začetku smo preko elektronskega, kot tudi fizičnega spraševanja, na opredeljenem vzorcu zbrali podatke, ki smo jih obdelali s programi: (i) SPSS 21.0 in (ii) programom Excel 2010. Nato smo še od anketirancev zahtevali opisne odgovore na določena vprašanja, da smo na podlagi teh lahko pravilno sklepali o ustreznosti podanega odgovora.

Prav tako smo potrdili vsebinsko veljavnost merskega instrumenta s pomočjo teorije in že znanih merskih instrumentov. Vsebinska veljavnost se navezuje na značilnosti, ki jih morajo imeti vse enote in instrumenti merjenja, da je rezultat merjenja izraz tega, kar raziskovalec želi dejansko meriti.⁹⁰

⁹⁰ Aaker, D. A., Kumar, V. in Day, G. S. (2001). *Essentials of Marketing Research*. New York: John Wiley & Sons.

6.1 Kvantitativna in kvalitativna analiza anketnih vprašalnikov

6.1.1 Demografska vprašanja

Na anketi vprašalnik je odgovorilo 96 ljudi, od tega 48 moških in 48 žensk, kar pomeni da je bilo v anketi udeleženi 50 % moških in 50 % žensk, kar prikazuje tudi spodnja tabela, narejena s pomočjo programa SPSS.

Tabela 1: spol anketirancev

Spol	Mean	N	Sum	Minimum	% of Total N	% of Total Sum
Moški	48,000	1	48,0	48,0	50,0%	50,0%
Ženska	48,000	1	48,0	48,0	50,0%	50,0%
Total		2	96,0	48,0	100,0%	100,0%

VIR: lasten

Starostne kategorije so bile razvrščene v 4 starostne skupine in sicer od 65 do 69 let, od 70 do 74 let, od 75 do 79 let in od 80 let in več. V starostni kategoriji med 65 in 69 let je sodelovalo največ anketirancev in sicer 40, kar predstavlja tudi 42% anketirancev, na drugem mestu so bili anketiranci med 70 in 74 let, natančneje 22 anketirancev oziroma 23% vseh anketirancev, medtem ko je v starostni skupini od 75 do 79 let sodelovalo 19 anketirancev oziroma 20 % vseh anketiranih, najmanj, in sicer 15 anketirancev, ki predstavlja 16 % vseh anketiranih, pa je bilo v starostni skupini 80 let in več.

Tabela 2: starost anketirancev

Starost	Mean	N	% of Total Sum	Sum
Od 65 do 69 let	40,000	1	42,0%	42,0
Od 70 do 74 let	22,000	1	23,0%	23,0
Od 75 do 79	19,000	1	20,0%	20,0
Od 80 let in več	15,000	1	16,0%	16,0
Total		4	100,0%	100,0

VIR: lasten

Anketiranci so se v anketi opredelili tudi do svoje izobrazbe, pri čemer je bilo na razpolago pet različnih stopenj izobrazbe, in sicer zaključena osnovna šola, v katero sta se razvrstila 2 anketiranca, kar predstavlja tudi 2 % vseh anketiranih, zaključena poklicna izobrazba (III.-IV.), kjer je bilo največ anketirancev, in sicer 47 % vseh anketirancev ali 45 anketiranih, nato

še zaključena gimnazija, srednje-poklicno tehnično izobraževanje (V.), kjer je bilo udeleženih 29 anketiranih in predstavljajo 30 % vseh anketiranih, visokošolski strokovni program (VI/-1.), kjer je bilo udeleženih 7 anketiranih ali 7 % vseh anketiranih, visokošolski strokovni program (VI/-2.), ker je bilo udeleženih 5 anketiranih in predstavljajo 5 % vseh anketiranih, univerzitetni program (VII/2.), kjer je bilo udeleženih 7 anketiranih oziroma 7 % vseh anketiranih, magisterij znanosti (VIII.1.), kjer je bilo udeležen 1 anketiran in predstavlja 1 % vseh anketiranih. Pri doktoratu znanosti (VIII.2) ni bil udeležen noben anketirani.

Tabela 3: stopnja izobrazbe anketirancev

STOPNJA IZOBRAZBE	Mean	N	% of Total Sum
zaključena osnovna šola	2,000	1	2,0%
zaključena poklicna izobrazba (III.-IV.)	45,000	1	47,0%
zaključena gimnazija, srednje poklicno – tehnično izobraževanje (V.)	29,000	1	30,0%
višješolski strokovni program – (VI/1.)	7,000	1	7,0%
visokošolski strokovni program (VI/2.)	5,000	1	5,0%
univerzitetni program – (VII/2.)	7,000	1	7,0%
magisterij znanosti (VIII/1.)	1,000	1	1,0%
doktorat znanosti (VIII/2.)	0,000	1	0%
Total		8	100,0%

VIR: lasten

Naslednje vprašanje v anketnem vprašalniku se je nanašalo na domači kraj. V vasi oziroma selu živi 24 anketiranih, kar predstavlja 25 % vseh anketiranih, v primestju živi 9 % vseh anketiranih, kar predstavlja 9 anketiranih. V mestu pa živi 63 anketiranih, kar predstavlja 66 % vseh anketiranih. Anketirani prihajajo iz Pohorja, Pekar, Maribora, Rogoze, Požega, Ljubljane, Oplotnice, Štrihovca, Cirknice, Ptuja, Celja, Zgornje Polskave, Hoč, Jesenic, Iga,

Zgornjega Leskovca pri Ptuju, Zgornjega Dupleka, Svečan, Sladkega Vrha in Zgornje Bistrice.

Tabela 4: domači kraj

Domači kraj	Mean	N	% of Total Sum
Vas/selo	24,000	1	25,0%
Primestje	9,000	1	9,0%
Mesto	63,000	1	66,0%
Total		3	100,0%

VIR: lasten

6.1.2 Splošno zadovoljstvo na področju zavarovalništva

Drugi sklop vprašanj se je nanašal na splošno zadovoljstvo anketiranih na področju zavarovalništva. Vprašanje je bilo razdeljeno na 4 podvprašanja, na katera so anketiranci odgovarjali z ocenami od 1 do 5, pri čemer je 1 nezadovoljen in 5 zelo zadovoljen.

Prvo podvprašanje se je glasilo »Kako ste na splošno zadovoljni s storitvami, ki vam jih nudi vaša zavarovalnica?«, na kar je največ anketiranih, torej 55 % anketiranih od vseh, odgovorilo z oceno 4. 23 % anketiranih je odgovorilo z oceno 3, 14 % anketiranih z oceno 5, 5 % anketiranih z oceno 2 in 3 % anketiranih z oceno 1. Ko smo jih podrobneje povprašali, naj nam opišejo kakšno situacijo, v kateri so se znašli, je 1/3 vprašanih anketirancev se vzdržala mnenja, ostali so opisovali različne situacije, v katerih so se znašli.

Tabela 5: Kako ste na splošno zadovoljni s storitvami, ki vam jih nudi vaša zavarovalnica?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
1	3,000	1	3,0%
2	5,000	1	5,0%
3	22,000	1	23,0%
4	53,000	1	55,0%
5	13,000	1	14,0%
Total	96,000	5	100,0%

VIR: lasten

Na drugo podvprašanje »Kako ste na splošno zadovoljni z delom zavarovalnih zastopnikov/posrednikov?« sta 2% anketiranih odgovorila z oceno 1, 14 % anketiranih z oceno 2, 33 % anketiranih z oceno 3, 39 % anketiranih z oceno 4 in 13 % anketiranih z oceno 5.

Tabela 6: Kako ste na splošno zadovoljni z delom zavarovalnih zastopnikov/posrednikov?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
1	2,000	1	2,0%
2	13,000	1	14,0%
3	32,000	1	33,0%
4	37,000	1	39,0%
5	12,000	1	13,0%
Total	96,000	5	100,0%

VIR: lasten

Na tretje podvprašanje »Kako ste na splošno zadovoljni s prijaznostjo zavarovalnic, v primeru, ko nastopi škodni dogodek?« je 3 % anketiranih odgovorilo z oceno 1, 22 % anketiranih z oceno 2, 31 % anketiranih z oceno 3, 30 % anketiranih z oceno 4 in 14 % anketiranih z oceno 5.

Tabela 7: Kako ste na splošno zadovoljni s prijaznostjo zavarovalnic, v primeru, ko nastopi škodni dogodek?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
1	3,000	1	3,0%
2	21,000	1	22,0%
3	30,000	1	31,0%
4	29,000	1	30,0%
5	13,000	1	14,0%
Total	96,000	5	100,0%

VIR: lasten

Zadnje, četrto podvprašanje »Kako ste na splošno zadovoljni s ponudbo zavarovalnih kritij v Sloveniji?« je 1% anketiranih odgovoril z oceno 1, 16 % anketiranih z oceno 2, 30% anketiranih z oceno 3, 38 % anketiranih z oceno 4 in 16 % anketiranih z oceno 5. Torej je moč sklepati, da so anketirani na splošno zadovoljni s ponudbo kritij zavarovalnic. Vprašali smo jih, naj naštejejo 5 različnih kritij, ki obstajajo v Sloveniji in odgovori na zastavljeno vprašanje, jim niso delali težav.

Tabela 8: Kako ste na splošno zadovoljni s ponudbo zavarovalnih kritji v Sloveniji?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
1	1,000	1	1,0%
2	15,000	1	16,0%
3	29,000	1	30,0%
4	36,000	1	38,0%
5	15,000	1	16,0%
Total	96,000	5	100,0%

VIR: lasten

6.1.3 Zavarovalna pismenost starostnikov

Tretji sklop anketnega vprašalnika se je navezoval na zavarovalno pismenost starostnikov. Tretji sklop je vseboval 24 vprašanj, na katera so anketiranci odgovarjali z da, ne ali ne vem, pri čemer po so tisti, ki so spraševali anketirance lahko zabeležili opažanja, ki so jih pri anketirancih zaznali. Na podlagi tega smo kvantitativno analizo podkrepili že z kvalitativno analizo.

Prvo podvprašanje tretjega sklopa vprašanj se je glasilo »Ali se s težavo odločite, pri kateri zavarovalnici boste sklenili zavarovalno pogodbo?«, na kar je 35 % anketiranih odgovorilo z DA, 58 % anketiranih je odgovorilo z NE in 6 % anketiranih je odgovorilo z NE VEM. Kaj botruje temu, da imajo določeni anketirani težavo s tem, katero zavarovalnico izbrati, so povedali, da so imeli v preteklosti kakšno slabo izkušnjo, da na njihove odločitve vplivajo njihovi otroci, vnuki.

Tabela 9: Ali se s težavo odločite, pri katerih zavarovalnicah boste sklenili zavarovalno pogodbo?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	34,000	1	35,0%
NE	56,000	1	58,0%
NE VEM	6,000	1	6,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Drugo podvprašanje tretjega sklopa vprašanj se je glasilo »Ali menite, da ste primerno obveščeni o vrstah in načinih sklepanja zavarovanj?«, na kar je 57 % anketiranih odgovorilo z DA, 30 % anketiranih z NE in 13 % anketiranih z NE VEM. Ker nas je procent, ki govori o

visoki obveščenosti presenetil, smo anketirane dodatno povprašali, ali vedo, da je možno skleniti zavarovanja vseh vrst tudi preko spleta, tabličnega računalnika. Ni bilo odgovorov, oziroma deležni smo bili tišine.

Tabela 10: Ali menite, da ste primerno obveščeni o vrstah in načinih sklepanja zavarovanj?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	55,000	1	57,0%
NE	29,000	1	30,0%
NE VEM	12,000	1	13,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Tretje podvprašanje se je glasilo »Ali ste zavarovani pri isti zavarovalnici, kot tudi vaši otroci, vnuki, partner (zakonec, zunajzakonski partner)?«, na kar je 60 % odgovorilo z DA, 30 % anketiranih z NE in 10 % anketiranih z NE VEM. Procent odgovorov nas ni presenetil. Kajti v osnovi velja, da otroci strmiijo k temu, kar izberejo starši. Staršem zaupajo, zato v večini primerov, brez dodatnih raziskovanj o primernosti odločitve izbire zavarovalnice, izberejo identično zavarovalnico, kot jo imajo njihovi starši.

Tabela 11: Ali ste zavarovani pri isti zavarovalnici, kot tudi vaši otroci, vnuki, partner (zakonec, zunajzakonski partner)?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	57,000	1	60,0%
NE	29,000	1	30,0%
NE VEM	10,000	1	10,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Četrto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali poznate razliko med zavarovalnim zastopnikom in zavarovalnim posrednikom?« na kar je 45 % odgovorilo z DA, 43 % anketiranih z NE in 13 % anketiranih z NE VEM.

Tabela 12: Ali poznate razliko med zavarovalnim zastopnikom in zavarovalnim posrednikom?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	43,000	1	45,0%
NE	41,000	1	43,0%
NE VEM	12,000	1	13,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Peto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ločite med tem, kdo je zavarovalec in kdo zavarovanec?« na kar je 78 % odgovorilo z DA, 15 % anketiranih z NE in 7 % anketiranih z NE VEM. Torej 75 anketirancev loči med tem, kdo je zavarovalec in kdo zavarovanec, 14 anketiranih pa razlike ne pozna. Anketiranci so mnenja, da gre za enako osebo, vendar različno uporabo terminov.

Tabela 13: Ločite med tem, kdo je zavarovalec in kdo zavarovanec?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	75,000	1	78,0%
NE	14,000	1	15,0%
NE VEM	7,000	1	7,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Šesto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali sklepate zavarovanja na lastno pobudo?« na kar je 71 % odgovorilo z DA, 23 % anketiranih z NE in 6 % anketiranih z NE VEM. Torej, 68 anketirancev sklepa zavarovanja na lastno pobudo, medtem ko 22 anketirancev ne sklepa zavarovanja na lastno pobudo.

Tabela 14: Ali sklepate zavarovanja na lastno pobudo?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	68,000	1	71,0%
NE	22,000	1	23,0%
NE VEM	6,000	1	6,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Sedmo podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali ste že sklenili pogodbo začasnega in/ali občasnega dela za upokoјence?« na kar je 20 % odgovorilo z DA, 76 % anketiranih z NE in 4 % anketiranih z NE VEM. Torej, 19 anketirancev je že sklenilo pogodbo začasnega in/ali občasnega dela za upokoјence, medtem ko tega ni storilo 73 anketirancev. To dejstvo, nam

pove marsikaj. V večini primerov anketiranci niso dovolj informirani o tej možnosti, prav tako nimajo informacij, o prostih delih, ki bi jih lahko kot šibkejši člen družbe izvajali.

Tabela 15: Ali ste že sklenili pogodbo začasnega in/ali občasnega dela za upokoјence?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	19,000	1	20,0%
NE	73,000	1	76,0%
NE VEM	4,000	1	4,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Osmo podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali menite, da je zavarovalnica že kdaj nepravilno obravnavala primer, za katerega ste želeli izplačilo odškodnine?« na kar je 40 % odgovorilo z DA, 44 % anketiranih z NE in 17 % anketiranih z NE VEM.

Tabela 16: Ali menite, da je zavarovalnica že kdaj nepravilno obravnavala primer, za katerega ste želeli izplačilo odškodnine?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	38,000	1	40,0%
NE	42,000	1	44,0%
NE VEM	16,000	1	17,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Deveto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali primerjate zavarovalne police različnih zavarovalnic, kadar se odločate za sklenitev pogodbe?« na kar je 38% odgovorilo z DA, 58% anketiranih z NE in 4% anketiranih z NE VEM. To pa je razlog, zakaj je v Sloveniji v odsprejdu samo nekaj zavarovalnic, a v resnici je na območju Slovenije čez 700 zavarovalnic.

Tabela 17: Ali primerjate zavarovalne police različnih zavarovalnic, kadar se odločate za sklenitev pogodbe?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	36,000	1	38,0%
NE	56,000	1	58,0%
NE VEM	4,000	1	4,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Deseto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali znate prebrati zavarovalno polico?« na kar je 71 % odgovorilo z DA, 22 % anketiranih z NE in 7 % anketiranih z NE VEM. Torej 68 anketiranih bi znalo prebrati zavarovalno polico, medtem ko 21 anketiranih tega ne bi znalo.

Nismo šli dejansko preverjati, ali bi anketirani znali prebrati zavarovalno polico. Podatek je zagotovo zanimiv, a po našem mnenju anketiranci niso želeli priznati, da ne znajo prebrati zavarovalne police.

Tabela 18: Ali znate prebrati zavarovalno polico?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	68,000	1	71,0%
NE	21,000	1	22,0%
NE VEM	7,000	1	7,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Enajsto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali ste po prebiranju zavarovalne police ter pogodbe že odstopili od sklenitve pogodbe?« na kar je 20 % odgovorilo z DA, 75 % anketiranih z NE in 5 % anketiranih z NE VEM.

Tabela 19: Ali ste po prebiranju zavarovalne police ter pogodbe že odstopili od sklenitve pogodbe?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	19,000	1	20,0%
NE	72,000	1	75,0%
NE VEM	5,000	1	5,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Dvanajsto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali ste po opravljeni delovni dobi, sedaj ko ste upokojeni, zamenjali zavarovalnico?« na kar je 26 % odgovorilo z DA, 72 % anketiranih z NE in 2 % anketiranih z NE VEM. In kaj je razlog, da so zamenjali zavarovalnico v času upokojitve – v večini primerov ugodnost pogodbe.

Tabela 20: Ali ste po opravljeni delovni dobi, sedaj ko ste upokojeni, zamenjali zavarovalnico?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	25,000	1	26,0%
NE	69,000	1	72,0%
NE VEM	2,000	1	2,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Trinajsto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali se strinjate s spremembami na področju pokojninskega zavarovanja?« na kar je 28 % odgovorilo z DA, 28 % anketiranih z NE in 44

% anketiranih z NE VEM. Ta podatek, da kar 42 vprašanih ni znalo odgovoriti na vprašanje, je zastrašujoč. Zaradi ne informiranja smo tam kjer smo.

Tabela 21: Ali se strinjate s spremembami na področju pokojninskega zavarovanja?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	27,000	1	28,0%
NE	27,000	1	28,0%
NE VEM	42,000	1	44,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Štirinajsto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali ste seznanjeni z namenom življenjskega zavarovanja za starejše (od 55. leta do 80. leta)?« na kar je 47 % odgovorilo z DA, 44 % anketiranih z NE in 9 % anketiranih z NE VEM. Vidimo, da jih je polovica seznanjena z namenom življenjskega zavarovanja, vendar zelo neradi govorijo o življenjskih zavarovanjih. Ali vplivajo na to leta - starejši kot smo, večji odpor imamo o tej tematiki govoriti, ali vpliva na to kaj druga – nismo raziskali.

Tabela 22: Ali ste seznanjeni z namenom življenjskega zavarovanja za starejše (od 55. leta do 80. leta)?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	45,000	1	47,0%
NE	42,000	1	44,0%
NE VEM	9,000	1	9,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Petnajsto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali poznate razliko med zavarovalnino in odškodnino?« na kar je 76 % odgovorilo z DA, 19 % anketiranih z NE in 5 % anketiranih z NE VEM.

Tabela 23: Ali poznate razliko med zavarovalnino in odškodnino?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	73,000	1	76,0%
NE	18,000	1	19,0%
NE VEM	5,000	1	5,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Šestnajsto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali menite, da obstaja razlika med DODATNIM IN DOPOLNILNIM zdravstvenim zavarovanjem?« na kar je 69 % odgovorilo z DA, 18 % anketiranih z NE in 14 % anketiranih z NE VEM. Ko pa smo anketirance povprašali, naj nam povedo, vsaj eno razliko med dodatnim in dopolnilnim zdravstvenim zavarovanjem, niti en ni znal naštet razlike. Kvečjemu smo ugotovili, da zamejujejo in govorijo o osnovnem zdravstvenem zavarovanju.

Tabela 24: Ali menite, da obstaja razlika med DODATNIM IN DOPOLNILNIM zdravstvenim zavarovanjem?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	66,000	1	69,0%
NE	17,000	1	18,0%
NE VEM	13,000	1	14,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Sedemnajsto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali veste, kaj pomeni doba zavarovanja (« obdobje trajanja zavarovanja»)?« na kar je 77 % odgovorilo z DA, 13 % anketiranih z NE in 10 % anketiranih z NE VEM.

Tabela 25: Ali veste, kaj pomeni doba zavarovanja (« obdobje trajanja zavarovanja»)?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	74,000	1	77,0%
NE	12,000	1	13,0%
NE VEM	10,000	1	10,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Osemnajsto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali veste kateri starostni skupini je namenjeno nezgodno zavarovanje za starejše?« na kar je 41 % odgovorilo z DA, 47 % anketiranih z NE in 13 % anketiranih z NE VEM. Vidimo, da vsa vprašanja, ki so vezana na starostnike, se pojavijo izjemno deljena mnenja. Določeni, kljub temu, da so odgovorili pritrdilno, ob dodatnih vprašanjih niso znali podati pravilnega odgovora. Odgovori nakazujejo na dejstvo, da je najšibkejši člen družbe o tej tematiki neobveščen, premalo informiran.

Tabela 26: Ali veste kateri starostni skupini je namenjeno nezgodno zavarovanje za starejše?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	39,000	1	41,0%
NE	45,000	1	47,0%
NE VEM	12,000	1	13,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Devetnajsto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali veste, do katerega leta starosti je zavarovalnica pripravljena sprejeti zavarovanca v življenjsko zavarovanje?« na kar je 32 % odgovorilo z DA, 54 % anketiranih z NE in 14 % anketiranih z NE VEM. Žalostno, a resnično dejstvo. Definitivno, lahko trdimo, da je nujno potrebno narediti nekaj na večji informiranosti in obveščenosti starostnikov. Starostniki imajo interes, le ustreznega znanja ne, zato se ne odločajo za novitete.

Tabela 27: Ali veste, do katerega leta starosti je zavarovalnica pripravljena sprejeti zavarovanca v življenjsko zavarovanje?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	31,000	1	32,0%
NE	52,000	1	54,0%
NE VEM	13,000	1	14,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Dvajseto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali se bojite izkoriščanja in zavajanja s strani zavarovalnih zastopnikov/posrednikov?« na kar je 53 % odgovorilo z DA, 39 % anketiranih z NE in 8 % anketiranih z NE VEM. Vidimo, da so skeptični. Po pogovoru z anketiranci, so navajali lastne izkušnje. So se razgovorili – v večini primerov je šlo za slabo izkušnjo oziroma mnenje, da so za njihovo nezadovoljstvo krivi zavarovalni zastopniki/posredniki.

Tabela 28: Ali se bojite izkoriščanja in zavajanja s strani zavarovalnih zastopnikov/posrednikov?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	51,000	1	53,0%
NE	37,000	1	39,0%
NE VEM	8,000	1	8,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Enaindvajseto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali ločite med tem, kakšna je temeljna naloga zavarovalnice in kakšna je temeljna naloga pozavarovalnice?« na kar je 21 % odgovorilo z DA, 63 % anketiranih z NE in 17 % anketiranih z NE VEM. Nad rezultatom nismo presenečeni, ker vemo, da je premalo informiranosti, da bi lahko starejši bili o tem obveščeni oziroma seznanjeni.

Tabela 29: Ali ločite med tem, kakšna je temeljna naloga zavarovalnice in kakšna je temeljna naloga pozavarovalnice?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	20,000	1	21,0%
NE	60,000	1	63,0%
NE VEM	16,000	1	17,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Dvaindvajseto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali ste vedeli, da so bila z letom 2016 sprejeta nova zavarovalniška pravila s strani EU?« na kar je 25 % odgovorilo z DA, 64 % anketiranih z NE in 11 % anketiranih z NE VEM. Prav tako starostniki niso seznanjeni z novitetami, ki se dogajajo na področju zavarovalništva v Sloveniji in EU. Jih pa je zanimalo več o teh pravilih. So bili pripravljeni poslušati.

Tabela 30: Ali ste vedeli, da so bila z letom 2016 sprejeta nova zavarovalniška pravila s strani EU?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	24,000	1	25,0%
NE	61,000	1	64,0%
NE VEM	11,000	1	11,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Triindvajseto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali se kot potrošnik počutite varno – razumete svoje pravice, obveznosti in dolžnosti kot zavarovanec?« na kar je 50 % odgovorilo z DA, 34 % anketiranih z NE in 16 % anketiranih z NE VEM.

Tabela 31: Ali se kot potrošnik počutite varno – razumete svoje pravice, obveznosti in dolžnosti kot zavarovanec?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	48,000	1	50,0%
NE	33,000	1	34,0%
NE VEM	15,000	1	16,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Zadnje, štiriindvajseto podvprašanje 3 sklopa se je glasilo »Ali ste se že kdaj počutili diskriminirani zaradi starosti pri sklepanju zavarovanj?« na kar je 23% odgovorilo z DA, 68 % anketiranih z NE in 9 % anketiranih z NE VEM.

Tabela 32: Ali ste se že kdaj počutili diskriminirani zaradi starosti pri sklepanju zavarovanj?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
DA	22,000	1	23,0%
NE	65,000	1	68,0%
NE VEM	9,000	1	9,0%
Total	96,000	3	100,0%

VIR: lasten

Prehajamo v opisni del splošnih pojmov, ki se uporabljajo v zavarovalništvu.

6.1.4 Splošno

Sedmo vprašanje v anketi se je glasilo »Kje iščete informacije o zavarovalnih kritjih, ki obstajajo v Sloveniji?«, pri katerem 25 anketirancev išče informacije v časopisu, 18 anketiranih išče informacije na spletnih straneh zavarovalnic, 31 anketiranih išče informacije na televiziji, 46 anketirancev išče informacije pri sorodnikih ali prijateljih, prav tako 46 anketiranih išče informacije pri zavarovalnih zastopnikih/posrednikih in 8 anketiranih išče informacije v čakalnicah- bolnišnice, pri zdravniku. Torej še vedno velja, da je priporočilo tisto, ki največ velja.

Tabela 33: Kje iščete informacije o zavarovalnih kritjih, ki obstajajo v Sloveniji?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
V časopisu	25,000	1	26,0%
Na spletnih straneh zavarovalnic	18,000	1	19,0%
Na televiziji	31,000	1	32,0%
Pri prijateljih/sorodnikih	46,000	1	48,0%
Pri zavarovalnih zastopnikih/posrednikih	46,000	1	48,0%
V čakalnici. Bolnišnici, pri zdravniku	8,000	1	8,0%
Total	96,000	6	100,0%

VIR: lasten

Osmo vprašanje v anketnem vprašalniku se je glasilo »Katera zavarovanja izmed spodaj naštetih ste sklenili v zadnjih petih letih? Prosimo obkrožite črke pred vrstami.«, pri čemer je obvezno zdravstveno zavarovanje sklenilo 72 anketiranih, dopolnilno zdravstveno zavarovanje je sklenilo 76 anketiranih, zavarovanje hiše, stanovanja je sklenilo 57 anketiranih, nezgodno zavarovanje avtomobila je sklenilo 49 anketiranih, nezgodno zavarovanje (sebe, partnerja ali otrok) je sklenilo 35 anketiranih, riziko življenjsko zavarovanje (za primer smrti) je sklenilo 13 anketiranih, naložbeno življenjsko zavarovanje je sklenilo 9 anketiranih, zavarovanje odgovornosti so sklenili 3 anketirani, zavarovanje pravne zaščite je sklenil 1 anketirani, zavarovanje živali (hišni ljubljenci, druge živali) je sklenilo 10 anketiranih, zavarovanje posevkov in plodov so sklenili 3 anketirani in zavarovanje pohodnikov in planincev so prav tako sklenili 3 anketiranci.

Tabela 34: Katera zavarovanja izmed spodaj naštetih ste sklenili v zadnjih petih letih?

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
Obvezno zdravstveno zavarovanje	72,000	1	75,0%
Dopolnilno zdravstveno zavarovanje	76,000	1	79,0%
Zavarovanje hiše, stanovanja	57,000	1	59,0%
Zavarovanje avtomobila	49,000	1	51,0%
Nezgodno zavarovanje (sebe, partnerja ali otrok)	35,000	1	36,0%
Riziko življenjsko zavarovanje (za primer smrti)	13,000	1	14,0%
Naložbeno življenjsko zavarovanje	9,000	1	9,0%
Zavarovanje odgovornosti	3,000	1	3,0%
Zavarovanje pravne zaščite	1,000	1	1,0%
Zavarovanje živali (hišni ljubljenci, druge živali)	10,000	1	10,0%
Zavarovanje posevkov in plodov	3,000	1	3,0%
Zavarovanje pohodnikov in planincev	3,000	1	3,0%
Total	96,000	12	100,0%

VIR: lasten

Deveto vprašanje se je povezovalo s prejšnjim, torej osmim vprašanjem. Vprašanje se je glasilo »Ali ste za katero od naštetih zavarovanj slišali prvič?«. 30 anketirancev je odgovorilo z DA, kar predstavlja 30 % vseh anketiranih. Z NE je odgovorilo 66 anketiranih, kar predstavlja 66 % vseh anketiranih. Anketirani so morali napisati za katera zavarovanja so slišali prvič. Za obvezno in dopolnilno zdravstveno zavarovanje so slišali vsi anketirani, 1 anketiranec ni poznal zavarovanja avtomobila, ter 1 anketiranec ni poznal nezgodnega zavarovanja. Riziko življenjsko zavarovanje sta prvič slišala 2 anketiranca, za naložbeno življenjsko zavarovanje so prvič slišali 4 anketirani, za zavarovanje odgovornosti pa je prvič slišalo 7 anketirancev. Za zavarovanje pravne zaščite so prvič slišali 4 anketirani, za zavarovanje živali pa so prvič slišali 3 anketirani. 4 anketirani so prvič slišali za zavarovanje posevkov in plodov, ter prav tako za zavarovanje pohodnikov in planincev.

Deseto vprašanje se je delilo na dva sklopa, pri katerih so morali anketirani oceniti z ocenami od 1 do 5, pri čemer je 1- se ne strinjam, 2-delno se ne strinjam, 3-nevtralen, 4-se delno strinjam, 5-se popolnoma strinjam). Prvi sklop se je nanašal na kakovost prenosa znanja, drugi del pa na obveščanje. Oba sklopa se delita na 3 vprašanja.

Prvo vprašanje se je glasilo »Osebe zaposlene na zavarovalnicah, je dovolj strokovno podkovano«, pri čemer je z 1 ocenilo 4 anketirani, z 2 je ocenilo 8 anketiranih, z 3 je ocenilo 26 anketiranih z 4 je ocenilo 34 anketiranih in z oceno 5 je ocenilo 24 anketiranih. Torej 4 % od vseh anketiranih so ocenili z oceno 1, 8 % vseh anketiranih je ocenilo z oceno 2, 27% od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 3, 35 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 4 in 25 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 5.

Tabela 35: Osebe zaposlene na zavarovalnicah, je dovolj strokovno podkovano

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
1	4,000	1	4,0%
2	8,000	1	8,0%
3	26,000	1	27,0%
4	34,000	1	35,0%
5	24,000	1	25,0%
Total	96,000	5	100,0%

VIR: lasten

Drugo podvprašanje se je glasilo »Direktorji zavarovalnic, so začeli svojo karierno pot na terenu – kot zavarovalni zastopniki/zavarovalni posredniki.«. 17 anketiranih oziroma 18 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 1, 10 anketiranih oziroma 10 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 2, 33 anketiranih oziroma 34 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 3, 25

anketiranih oziroma 26 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 4 in 11 anketiranih oziroma 11 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 5.

Tabela 36: Direktorji zavarovalnic, so začeli svojo karierno pot na terenu – kot zavarovalni zastopniki/zavarovalni posredniki

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
1	17,000	1	18,0%
2	10,000	1	10,0%
3	33,000	1	34,0%
4	25,000	1	26,0%
5	11,000	1	11,0%
Total	96,000	5	100,0%

VIR: lasten

Tretje podvprašanje se je glasilo »Zavarovalni pogoji so dovolj jasno napisani.«. 14 anketiranih oziroma 15% od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 1, 16 anketiranih oziroma 17% od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 2, 24 anketiranih oziroma 25 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 3, 26 anketiranih oziroma 27% od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 4 in 16 anketiranih oziroma 17 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 5. Na podlagi tega, pa lahko vidimo, da so bili tukaj pri tem vprašanju anketiranci, bolj realni. Ves čas je bilo govora, s strani anketirancev, da imajo dovolj znanja, sedaj pa na podlagi tega vprašanja vidimo, da temu ni tako.

Tabela 37: Zavarovalni pogoji so dovolj jasno napisani

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
1	14,000	1	15,0%
2	16,000	1	17,0%
3	24,000	1	25,0%
4	26,000	1	27,0%
5	16,000	1	17,0%
Total	96,000	5	100,0%

VIR: lasten

Prvo vprašanje pri sklopu Obveščanje se je glasilo »Informacij na temo zavarovalnih produktov/zavarovalnih kritij je dovolj«. 4 anketirani oziroma 4 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 1, 8 anketiranih oziroma 8 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 2, 34 anketiranih oziroma 35 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 3, 28 anketiranih oziroma 29% od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 4 in 22 anketiranih oziroma 23% od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 5.

Tabela 38: Informacij na temo zavarovalnih produktov/zavarovalnih kritij je dovolj

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
1	4,000	1	4,0%
2	8,000	1	8,0%
3	34,000	1	35,0%
4	28,000	1	29,0%
5	22,000	1	23,0%
Total	96,000	5	100,0%

VIR: lasten

Drugo vprašanje pri sklopu Obveščanje se je glasilo »Zavarovalni zastopnik/zavarovalni posrednik vas redno obvešča o novitetah, ki se dogajajo na področju zavarovanj.«. 24 anketiranih oziroma 25 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 1, 14 anketiranih oziroma 15 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 2, 21 anketiranih oziroma 22 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 3, 20 anketiranih oziroma 21% od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 4 in 17 anketiranih oziroma 18% od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 5.

Tabela 39: Zavarovalni zastopnik/zavarovalni posrednik vas redno obvešča o novitetah, ki se dogajajo na področju zavarovanj.

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
1	24,000	1	25,0%
2	14,000	1	15,0%
3	21,000	1	22,0%
4	20,000	1	21,0%
5	17,000	1	18,0%
Total	96,000	5	100,0%

VIR: lasten

Tretje in zadnje vprašanje pri sklopu Obveščanje se je glasilo »Kadar preteče zavarovanje hiše/zavarovanja, zavarovalni zastopnik/zavarovalni posrednik prinese v podpis, že natisnjeno polico.«. 10 anketiranih oziroma 10 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 1, 7 anketiranih oziroma 7 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 2, 23 anketiranih oziroma 24 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 3, 19 anketiranih oziroma 20 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 4 in 37 anketiranih oziroma 39 % od vseh anketiranih je ocenilo z oceno 5. Da pa zavarovalni zastopnik/posrednik prinese k stranki domov že natisnjeno polico, je nedopustno. Kajti brez, da bi pogledal, ali se je kaj spremenilo, kaj dogradilo, kaj obnovilo, ne sme natisniti police.

Tabela 40: Kadar preteče zavarovanje hiše/avta, zavarovalni zastopnik/zavarovalni posrednik prinese v podpis, že natisnjeno polico

VPRAŠANJE	Mean	N	% of Total Sum
1	10,000	1	10,0%
2	7,000	1	7,0%
3	23,000	1	24,0%
4	19,000	1	20,0%
5	37,000	1	39,0%
Total	96,000	5	100,0%

VIR: lasten

Anketni vprašalnik smo zaključili z vprašanjem, kjer so anketiranci odgovarjali z odprtimi tipi odgovorov. Pri tem vprašanju smo opravili kvalitativno analizo. Vprašanje se je glasilo: »Miselnost na slovenskih tleh o zavarovalništvu ni najboljša. Zato nas zanima, kaj bi Vi predlagali, da se le ta izboljša? Če se vam pojavlja kakšno vprašanje, na katero še niste prejeli odgovora in se navezuje na zavarovalno pismenost, prosimo napišite.«. V anketnem vprašalniku je sodelovalo 96 anketirancev, od tega jih je 30 odgovorilo, da niso zadovoljni. To predstavlja 31 % nezadovoljnih anketirancev, ostalih 69 % pa ni imelo komentarja oziroma so bili zadovoljni. Vprašanja oziroma kritike, katere so se pojavile v anketnih vprašalnikih s strani anketirancev navajamo kot nizanje v nadaljevanju: bolje razumljiva naj bo drobno tiskana vsebina; kaj je zavarovanje pravne zaščite; želim si poštenost, menim, da se obvezno zdravstveno zavarovanje naj ne bi plačevalo. Bolje bi bilo, da bi imeli samo osnovno zdravstveno zavarovanje kot prej. Predlagam pogostejše informiranje o novostih, novih ponudbah, prej kot pa 1 mesec pred iztekom pogodbe; zavajanje starejših ljudi. Predlagam, da bi bile pravice kot tudi dolžnosti, ki so zapisane v drobnem tisku, napisane z večjimi črkami, za lažjo čitljivost starejših. Marsikdo od starejših, si tega tiska ne prebere ali ker ne vidi tako majhnih črk. Želim si boljšo komunikacijo med zavarovalnico in zavarovancem. Želim si, da bi se pri zavarovalništvu izboljšalo to, da bi ljudje, ki celo življenje plačujejo zavarovalnino, dobili pošteno odškodnino (v primeru poškodbe). Predlagam pismeno obveščenost o novosti pri zavarovalnici, prilagojeno za nas starostnike, saj menim, da nismo večji vseh novih tehnik. Velik je strah pred zlorabo zavarovalnic, zato bi morali delati predvsem na tem področju. Zavarovalniške police so pogosto napisane v "zapletenem jeziku", ki ga mi starejši žal ne razumemo najbolje. Zavarovalni agenti so preveč vsiljivi. Morali bi biti bistveno manj vsiljivi. Hkrati bi morale biti manj zaposlenih, z nižjimi plačami na zavarovalnicah, zavarovalnic je preveč. Miselnost je v redu - ampak finančnost je slaba za upokoјence. Zavarovalniške storitve so predrage - na račun zavarovancev si zavarovalnice pridelajo preveč dobička.

Če povzamemo, lahko sodelujoči na projektu ŠIPK trdimo, da se še vedno širi slabo vsesplošno mnenje o zavarovalništvu. Na podlagi opravljene analize in dobljenih rezultatov, pa lahko brez slabe vesti trdimo, da slabo luč zavarovalništvu povzroča izključno nepoznavanje tematike in neinformiranost starostnikov. Zato je naš predlog, da se mora na tem področju nujno nekaj spremeniti. Predlagamo da se v društvih upokojencev, ki jih je v Sloveniji kar 511 vsaj enkrat na leto nudi izobraževanje v smeri zavarovalne pismenosti. Prav tako, da bi se temu primerno prilagodili zavarovalni pogoji, kot tudi ves ostali tisk, da bi lahko postali čim bolj dostopni in razumljivi za najšibkejši člen družbe – starostnike.

6.2 Povzetek ugotovitev 6. poglavja

Predmetni projekt je bil zastavljen v smeri, da zajema obravnavo znanja o zavarovalni pismenosti, predvsem z vidika starostnikov. Zaradi tega je bila v projektu zastavljena anketa z vprašanji, s katerimi smo od anketirancev poskušali pridobiti njihovo mnenje o zavarovalništvu, preveriti njihovo poznavanje zavarovalništva in zavarovalnih pojmov, prav tako pa tudi pridobiti njihove izkušnje z zavarovalništvom in pridobiti njihove predloge za izboljšanje stanja zaupanja v zavarovalništvo. V nadaljevanju opisno predstavljamo povzetek dobljenih rezultatov.

Na anketni vprašalnik je odgovorilo 50 % žensk in 50 % moških, kar pomeni, da sta spola pri anketnem vprašalniku bila enakomerno zastopana, največ anketirancev, ki je sodelovalo v anketi, je pripadalo starostni skupini med 65 do 69 let, in sicer kar 42 % vseh. Med vsemi anketiranimi, jih je največ imelo zaključeno poklicno izobrazbo in sicer 45 anketiranih. Prav tako je večina anketirancev prihajalo iz mesta.

V nadaljevanju so se vprašanja nanašala na splošno zadovoljstvo. Anketiranci so na njih odgovarjali z možnostjo podajanja ocen od 1 do 5, pri čemer je 1 nezadovoljen in 5 zelo zadovoljen. Trdimo lahko, da je 55 % anketiranih na splošno zadovoljnih s storitvami, ki jih nudijo zavarovalnice. Medtem ko pri vprašanju, ki se nanaša na prijaznost zavarovalnic prihaja do mešanih mnenj.

Vprašanja, ki so se nanašala na poznavanje zavarovalne pismenosti, so imela možne odgovore da, ne ali ne vem, pri čemer smo od anketirancev lahko pridobili njihov subjektivni pogled na njihovo oceno znanja, pri čemer nismo preverjali, ali pojme dejansko tudi res poznajo. Iz rezultatov ankete smo ugotovili, da velika večina anketirancev nima posebnih težav pri tem, za katero zavarovalnico se odločiti. Po drugi strani, je več kot 50% anketirancev mnenja, da

so dovolj obveščeni o vrstah in načinih sklepanja zavarovanj. Zanimiv je podatek, da je velika večina anketirancev zavarovanih pri isti zavarovalnici, kot njihovi otroci, partnerji,... Šokantno je dejstvo, da več kot polovica sodelujočih starostnikov ne pozna razlike med pojmom zavarovalni zastopnik in zavarovalni posrednik, prav tako velika večina anketirancev ne pozna razlike med temeljno nalogo zavarovalnice in temeljno nalogo pozavarovalnice. Večina anketirancev, natančneje 76 %, ni še nikoli sklenilo pogodbe začasnega ali občasnega dela upokojencev, kot tudi večina anketirancev nikoli ne primerja ob sklenitvi zavarovanja zavarovalnih pogojev z drugimi zavarovalnicami. Kar 68 % anketirancev pozna prebrati zavarovalno polico. Velika večina anketirancev v času upokojitve ni zamenjalo zavarovalnice. Spremembe na področju pokojninskega zavarovanja jim je tuje. Na splošno tudi niso seznanjeni z namenom življenjskega zavarovanja za starejše. Anketiranci trdijo, da v večini ločijo med terminom DOPOLNILNO ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE in DODATNO ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE. A ko smo jih konkretno povprašali o razlikah, je bilo moč ugotoviti, da zamenjujejo termine z obveznim zavarovanjem. Anketirani prav tako niso večji o tematiki, ki se navezuje na nezgodna zavarovanja. Odgovori nakazujejo na to, da so starostniki premalo informirani o zavarovalništvu.

Le 52 anketirancev meni, da ve, do katerega leta je zavarovalnica pripravljena sprejeti zavarovanca med življenjska zavarovanja. Leta 2016 so bila v Sloveniji sprejeta nova zavarovalniška pravila s strani EU – s tem 64% anketirancev - starostnikov ni seznanjenih. Anketiranci v veliki meri iščejo in pridobivajo informacije o zavarovanjih tako pri prijateljih/sorodnikih, kot tudi pri zavarovalnih zastopnikih/posrednikih.

Anketiranci so imeli deljenega mnenja, ko smo jih povprašali, o strokovni podkovanosti zaposlenih na zavarovalnicah. Večina jih prav tako meni, da zavarovalni pogoji niso dovolj jasno napisani, predvsem pa, da so napisani na neprimeren način – premajhne črke. Razočarani so tudi, ker jih zavarovalni zastopniki/posredniki ne obveščajo redno o novitetah, ki se dogajajo na področju zavarovanj. In najbolj abstraktno je dejstvo, da je še kar 39 % anketirancev deležnih, da jim njihov zavarovalni zastopnik/posrednik, ko jim poteče zavarovanje hiše/avta, brez predhodnega ogleda, pogovora, kar prinese natisnjeno polico v podpis.

III SKLEPNI DEL

Sklepni del elaborata je namenjen oblikovanju ključnih teoretičnih spoznanj. Ker elaborat zajema obsežno problematiko, smo v sklepnem poglavju izpostavili le ključne ugotovitve in spoznanja obravnavane tematike. Sklepni del elaborata pa zaključujemo s priporočili za management in priporočili za prihodnje raziskave.

7.1 Povzetek teoretičnih ugotovitev

Elaborat, ki ste ga prebrali, opozarja na določene pasti zavarovalniškega prava kot tudi zavarovalne pismenosti in je osrednji cilj projekta s podobnim naslovom: »Ozaveščanje starostnikov«. Namenjen je starostnikom, ki jim je zavarovalništvo tuje, oziroma se nanj ne spoznajo. Skozi izvedeno raziskavo je bilo ugotovljeno, da je takšna kar večina populacije.

V primeru nesreče zavarovanec od zavarovalnice pričakuje, da mu bo ta plačala določen denarni znesek. Zavarovalnice teh pričakovanj vedno ne izpolnijo, zaradi česar so, dostikrat neupravičeno, »na slabem glasu. Velika količina izključitev v splošnih zavarovalnih pogojih, še bolj pa njihovo nepoznavanje, sta glavna krivca za nezaupanje potrošnikov do zavarovalnega sektorja. K slabi poučenosti potrošnikov je potrebno prišteti še površno predstavitev zavarovalnih produktov s strani distributerjev (prodajalcev) zavarovanj, ki mnogokrat zasledujejo zgolj en cilj – ustvariti čim večji dobiček.

S pripravo elaborata smo sodelujoči pri projektu želeli odgovoriti na pomanjkljivo poznavanje sistema zavarovalne pismenosti starostnikov in zavarovalništva na sploh. Da bi potrdili koristnost našega dela ter ustreznost, je v nadaljevanju predstavljenih nekaj mnenj in opažanj študentov, ki so opravljali analizo zavarovalne pismenosti starostnikov iz štajerskega konca Slovenije. Naslednje izjave so študenti podali na okrogli mizi, ki smo jo izvedli 18.6.2019 na PF UM – sejna soba.

7.2 Povzetek spoznanj študentov

»Na splošno sem dobila vtis, da kljub temu, da je zavarovalništvo področje, s katerim se vsak srečuje v svojem življenju in področje, ki ima relativno pomembno vlogo v življenju posameznikov, je poznavanje le-tega, relativno slabše od pričakovanega. Nekateri izmed anketirancev so tudi med samim spraševanjem opazili svoje nezadostno poznavanje tematike. Prednosti, ki pa so me k projektu pritegnile, pa so predvsem, interdisciplinarno sodelovanje

študentov, pridobitev poglobljenega znanja o sicer študijsko specifičnih vsebinah a vendar takšnih, ki so v vsakdanjem življenju posameznika lahko zelo pomembne.» **Nataša Jakopič, študentka PF UM.**

»Področje zavarovalništva je med ljudmi, predvsem med starejšimi, vse prevečkrat prisotno z negativnim prizvokom. Starostniki so velikokrat manj izobraženi, bolni ali brez družinskih članov, kar privede do tega, da tega področja ne poznajo, zavarovalnim posrednikom oziroma zastopnikom in zavarovalnicam ne zaupajo oziroma so do njih izjemno previdni, zavarovalništvo pa razumejo kot tipično področje "odiranja" potrošnikov. Za praktično proučevanje zavarovalništva sem se odločila predvsem zato, ker je to predvsem praktično področje, ki ga lahko razumeš samo, če spoznaš, kako zavarovalništvo dojemajo tisti posamezniki, katerim je namenjeno, torej potrošniki. In zato se mi zdi najpomembnejši ravno pristop do starostnikov, saj lahko pravniki le tako razumemo kaj je za laike razumljivo in kaj ne, kaj bi bilo potrebno spremeniti in kaj ne ter kako doseči, da beseda "zavarovalništvo" ne bo odbijala, ampak privabljala. Spodbudno na drugi strani pa je, da tisti starostniki, ki so mentalno zdravi, živijo z bližnjimi, ki jim nudijo pomoč, zavarovalništvo vse bolj razumejo in cenijo ter se ustrezno informirajo, posledično pa širijo vse več pozitivnih vidikov zavarovalništva.» **Sara Šešerko, študentka PF UM**

»Celoten projekt se mi je zdel zelo dobro zastavljen. Naloge so bile primerno razdeljene in roki so bili dovolj dolgi, da sem lahko dobro raziskala področje. Razlog za to je najverjetneje na strani dr. Petre Cajnko, ki nas je ves čas sproti obveščala o tem, kaj še moramo storiti in vedno je bila na razpolago za kakršnokoli pomoč – to pa je pri mentorjih najpomembneje, saj lahko le na ta način dobro opravimo delo, ko vemo, da razumemo, kaj je treba narediti. Občutek imam, da sem se ogromno naučila in da mi je projekt veliko prinesel. Zaradi tega sem tudi mnenja, da bo naša raziskava koristila tudi ostalim in smo zagotovo doprinesli nekaj novega za to področje.» **Melanie Hamer, študentka Alma Mater Europaea Maribor**

»Za sodelovanje v projektu sem se odločila, ker me zanima zavarovalništvo in se dopolnjuje z mojo smerjo študija- managementom. S projektom sem pridobila nova znanja, katera nas na fakulteti pri zavarovalniških predmetih niso naučili. Predvsem pa sem s projektom dobila praktične izkušnje, katere samo s predavanji težko pridobiš. V spominu mi je ostalo, katera vsa zavarovanja v Sloveniji sploh obstajajo in medsebojni stiki v času anketiranja. V tem projektu smo se osredotočili na starejše, moj predlog pa je, da bi se v prihodnje lahko

osredotočili tudi na mlajšo populacijo (med 15 in 30 let). Menim, da mladi nimajo dovolj znanja glede zavarovanj in se s težavo odločajo.» **Tea Uršič, študentka Alma Mater Europaea Maribor**

»Upokojenci so kot ciljna skupina zelo "težka" skupina za anektiranje. Težko so dostopni, jih ni tako lahko najti, kot ostalo populacijo, nekateri niso v stanju, da bi izpolnjevali ankete, nekateri mislijo, da je to nekaj, kar bi jim škodilo. Anketiranje je bil veliki izziv zame in mi je vzelo več energijo in več časa kot sem pričakoval. Nekateri anketiranci so bili zelo prijazni in so z veseljem izpolnili anketo, čeprav nekaterim je bila zelo zahtevna in niso pričakovali tako "dolge" anketa. Anketiranje mi bo od tega projekta ostalo v največjem spominu, sem pa z veseljem opravil vse aktivnosti, ki so bile vezane na projekt ŠIPK.» **Risto Kovachev, študent MF UM**

»Za projekt ŠIPK sem se odločil zaradi želje, da popestrim svoje znanje glede zavarovalniške politike nasploh. Do sodelovanja pri projektu je bilo moje znanje na to temo precej pestro, zato sem domneval, da je takšen organiziran način študiranja ter aktivnega dela najboljši način popestitve svojega znanja. Z zavarovalništvom se slej kot prej spoprime vsak posameznik v življenju, zato mi je to znanje pomembno ne le zaradi lastnih interesov, ampak tudi kot dolžnost sama po sebi. Že pred projektom sem se zavedal, da je zavarovalništvo zelo odprto področje. Obstajajo bistvene podlage, ki so precej stabilne, prisotni so pa tudi dinamični mehanizmi ter skalarji, ki se vse bolj spreminjajo predvsem zaradi napredka družbe ter demografskih sprememb. Težko je poznati vse dejavnike, ki vplivajo na spremembe v zavarovalništvu, zato skušam iz projekta pridobiti bistveno osnovo, ki jo lahko v nadaljnjem življenju nadgrajujem.» **Mark Raduha, študent MF UM**

»Projekt je bil tudi že od samega začetka zelo dobro načrtan, pri čemer menim, da smo dobili ravno pravi obseg navodil, ki nam je pomagal, da smo bili usmerjeni in smo vedeli, kaj in do kdaj moramo narediti. Pri vsem tem pa smo imeli dovolj proste in svobodne roke, da smo lahko sami raziskovali in se poglobljali v zavarovalništvo in njegove pasti in zanimivosti. Poleg tega je pozitivna stvar tudi hitra odzivnost strokovne sodelavke projekta, ki je nemudoma odgovorila na vsa vprašanja. Menim, da je povezovanje teorije s prakso eden najboljših načinov, da se študentje spopademo z našim nepopolnim znanjem, saj tako pridobljeno znanje ostane dlje časa, kot le suhoparno učenje teorije.» **Aleksandra Kovacheva, študentka EPF UM**

»Za projekt ŠIPK sem se odločila, ker sem mnenja, da smo tudi mladi premalo izobraženi na področju zavarovalništva. Sama imam na fakulteti predmet 'temelji prava' in mi je projekt pomagal, da sem že razumela neke osnove določenih panog prava. Zelo zanimivo mi je bilo videti, kako so se ljudje odzivali na določena vprašanja, ki smo jih zastavili v anketi. Najbolj sta mi je ostala v spominu mož in žena, ki sem ju anketirala, saj sta bila zelo prijetna, nad mojimi pričakovanji.« **Anja Raduha, študentka FDV LJ**

Sedaj lahko odgovorimo na uvodoma zastavljeno vprašanje: Kako lahko dobra zavarovalna pismenost koristi starostnikom, ko se odločijo za sklenitev zavarovalnega produkta. In sicer, če je načelo zaupanja eno izmed temeljnih načel zavarovalniške dejavnosti, potem bi bilo prav, da k izgradnji medsebojnega zaupanja prispevajo tako potrošniki, kot tudi zavarovalnice. Predvsem zavarovalnice morajo to načelo, v skladu z Zavarovalnim kodeksom, dosledno spoštovati. Čeprav je zaupanje lahko zelo širok pojem, pa vseeno vemo, da brez znanja ni zaupanja. Vsaj osnovna poučenost zavarovalcev/zavarovancev je tisto, kar bi najbolj pripomoglo k večjemu zadovoljstvu obeh strank in boljši klimi v slovenskem zavarovalništvu. Vse navedeno zasleduje ta elaborat.

7.3 Priporočila za management

Rezultati, ki jih pričakujemo z objavo elaborata, bodo zelo obogatili sposobnost in uspešnost zavarovalnic, tako v Sloveniji kot tudi v tujini.

Med ključna priporočila za management navajamo:

1. Merjenje vpliva poznavanja zavarovalne pismenosti starostnikov na njihovo zadovoljstvo → na podlagi tega dejstva lahko management temeljito pripomore k dvigu zadovoljstva starostnikov,
2. Zavarovalna pismenost starostnikov in dobro poznavanje le te po našem mnenju spada med temelj, s pomočjo katerega bi lahko mnoge zavarovalnice brez korenitih sprememb našle pot v svetlejšo poslovanje in obstojnejšo poslovanje,
3. Poznavanje terminologije zavarovalna pismenost spada med bistva, da se managerji, kot tudi zaposleni na zavarovalnicah, stranke in lastniki zavarovalnic sploh lahko pogovarjajo o uspešno izpeljanem zavarovalnem poslu.

4. Nudjenje etapnih izobraževanj, ki so posebej specializirane in prilagojene starostnikom.

Če povzamemo lahko rečemo, da poznavanje zavarovalne pismenosti zavarovalnicam kot tudi starostnikom predstavlja možnost uspeha, ki pa je osnova za vse splošen obstoj.

7.4 Priporočila za prihodnje raziskave

Avtorji so proučevali poznavanje pojmov zavarovalne pismenosti, njegove značilnosti, orodja ter njihov vpliv na storilnost, vendar so pustili ob strani zanimiv vpliv aktivnosti poznavanja pojmov, na temelju zavarovalnega zastopnika in zavarovalnega posrednika.

Odprta ostaja priložnost za nadgradnjo sedanjega, obstoječega anketnega vprašalnika, kar predstavlja izziv za prihodnje kvantitativne raziskave.

Prav tako kot priložnosti za prihodnje raziskave vidimo tudi v:

1. izboljšavi in temeljiti preveritvi značilnosti merskega instrumenta,
2. nadgradnji merskega instrumenta,
3. izboljšavi merskih lestvic,
4. ponovitvi merjenja na drugih vzorcih anketirancev (naša raziskava je zajemala starostnike – 65 let in več),
5. povezovanju naših pojmov zavarovalništva z drugimi pojmi za zagotovitev celovitosti meril uspeha,
6. pripravi programskega zapisa kakšnega inovativnega nastalega modela.

VIRI

- Aaker, D. A., Kumar, V. in Day, G. S. (2001). *Essentials of Marketing Research*. New York: John Wiley & Sons.
- Abramson, Marcus (1956) *Law-Making and Insurance*, 23 Ins. Counsel J. 19.
- Agencija za zavarovalni nadzor (2019) Priročnik za potrošnike – nova zavarovalniška pravila in varstvo potrošnika, 2019, https://www.a-zn.si/wp-content/uploads/brosura-idd_26.pdf, (pridobljeno: 10.06.2019).
- American Convention on Human Rights; Adopted at the Inter-American Specialized Conference on Human Rights, San José, Costa Rica, 22 November 1969.
- Arvid, L. M. (1980) Insurance, 13 *Ind. L. Rev.* 279.
- Braun, R. T., Hanoch, Y. & Barnes, A. Y. (2017) Tobacco use and health insurance literacy among vulnerable populations: implications for health reform. *BMC Health Services Research* 17: 729.
- Brezovar, N. (2017). *Prepoved diskriminacije glede na starost*. GV Založba. Ljubljana.
- Cvetko, A. (2000). *Pravice iz pokojninskega in invalidskega zavarovanja po novem zakonu*. Bonex Založba: Ljubljana.
- Direktiva (EU) 2016/97 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 20. januarja 2016 o distribuciji zavarovalnih produktov (prenovitev): *OJ L* 26, 2.2.2016, p. 19–59.
- Driver, T. in drugi (2018) Insurance Literacy in Australia: not knowing the value of personal insurance. *Financial Planning Research Journal*.
- Dvorkin, R., Objektivnost i istina – bolje bi bilo da verujete (prevedeno z angleščine), *Nova srpska politička misao*, NSPM, 2006. Vol X, 1-4. str. 289-339.
- Evropska konvencija o človekovih pravicah in temeljnih svoboščinah: Uradni list RS-MP, št. 7-41/1994.
- Hajime O. in drugi (2006) Reviewing the definition of “elderly”. *Geriatrics and Gerontology International* 6(3), str. 149.
- <http://www.financnislovar.com/definicije/zivljenjsko-zavarovanje.html>
- <http://www.modra-zavarovalnica.si/posazmeniki/varcevanja-za-dodatnopokojnino>
- <http://www.umar.gov.si teme/demografske-spremembe/>
- https://dijaski.net/gradivo/ekn_sno_zavarovalnistvo_02, 10. 6. 2019, str. 1 in 2.
- <https://svetkapitala.delo.si/finance/kaj-je-dobro-vedeti-o-nezgodnem-zavarovanju-126183>
- https://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi_poklicev/opis_poklica?Kljuc=250&Filter=
- <https://www.e-utrip.si/odskodnina-za-poskodbo/>

- <https://www.e-zavarovanja.com/pogosta-vprasanja/zdravstveno-zavarovanje-v-sloveniji/>
- Ivanjko, Š. in drugi (2013a) *Učbenik za zavarovalne zastopnike in zavarovalne posrednike*. 1. del: Zavarovalne, etične in pravne osnove, SZZ, Ljubljana, str. 9.
- Ivanjko, Š. in drugi. (2013b) *Učbenik za zavarovalne zastopnike in zavarovalne posrednike*. 4. del: Znanja za posle zavarovalnega posredovanja, SZZ: Ljubljana, str. 52-59.
- Ivanjko, Š., Ivanjko, S., Ivanjko, L. in Ihanec, K. (1999) *ABC zavarovalništva*. Založba Kapital: Maribor.
- Kazenski zakonik (KZ-1): Uradni list RS, št. 50/12 – UPB, 6/16 – popr., 54/15, 38/16, 27/17.
- Kocbek, M. & Prelič, S. (2017). *Zakon o gospodarskih družbah (ZGD-1) : z novelo ZGD-1J*. 1. natis. Ljubljana: GV založba
- Konvencija o otrokovih pravicah: Uradni list SFRJ-MP, št. 15/1990.
- Konvencije o preprečevanju nasilja nad ženskami in nasilja v družini ter o boju proti njima: Uradni list RS, št. 1/2015.
- Konvenciji o pravicah invalidov: Uradni list RS – MP, št. 10/2008.
- Krajnc Žnidaršič, A. (2000). *Kako prevzeti odgovornost za lastno starost*. Gospodarski vestnik. Ljubljana.
- Kraljić, S. & Cajnko, P. (2019) Managementski trendi v sodobni praksi zdravstvenih zavarovanj. *Podjetje in delo: revija za gospodarsko, delovno in socialno pravo*, 45, [št.] 3/4, str. 506-536.
- Kraljić, S. (2017) Zdravstvena pismenost kot ključni element za varnost pacientov in zdravstvenih delavcev. V: Kraljić in dr. (ur.). *Varnost pacienta in zdravstvenih delavcev : (konferenčni zbornik)*, 26. posvet Medicina, pravo in družba, 23.-24. marec 2017, Maribor. Maribor: Univerzitetna založba Univerze. str. 127 in sl.
- Ladru A. Jensen; T. Harvey Hedgepeth; F. R. Olmstead, (1947). *Report of Part of Committee on Classification and Terminology*, 4 Bus. Law. 226
- Levit, Bert W. (1941) *The Law and Insurance*, 8 Ins. Counsel J. 27.
- Listina Evropske Unije o temeljnih pravicah: Uradni list Evropske unije C 83/389.
- McCormack, L., in drugi (2009) Health insurance literacy of older adults. *Journal of Consumer Affairs*.
- Mednarodni pakt o državljanskih in političnih pravicah Uradni list RS, št. 35/1992 – MP, št. 9/1992.

- Mednarodni pakt o ekonomskih, socialnih in kulturnih pravicah: Uradni list RS, št. 35/1992 – MP, št. 9/1992.
- Modra zavarovalnica (2013) Pokojninski sistemi v Sloveniji. Pridobljeno: <https://www.modra-zavarovalnica.si/posamezniki/varcevanje-za-dodatno-pokojnino/pokojninski-sistem-v-sloveniji/>
- National Network of Libraries of Medicine (n.d.). Health Literacy. Pridobljeno: <https://nnlm.gov/professional-development/topics/health-literacy> (18.06.2019).
- O’Cinneide, C. (2005) Age discrimination and European Law. European Commission: Luxembourg, str. 5.
- Obligacijski zakonik (OZ-NPB3), Uradni list RS, št. 97/07 – uradno prečiščeno besedilo, 64/16 – odl. US in 20/18 – OROZ631).
- Panza Frece, T. (2011) Osnove zavarovalništva, 2011, str. 31-36, http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/vs/Gradiva_ESS/Implementum/IMPLETUM_48EKONOMIST_Osn_zavarovalnistva_Frece.pdf, (pridobljeno: 10.06.2019).
- Pavliha, M. et. al. (2007). Zavarovalno pravo. Druga, spremenjena in dopolnjena izdaja. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
- Puharič, K. (2013) Elektronski učbenik – gospodarsko pravo – EPF NG, Pridobljeno: <https://www.evro-pf.si/media/website/2014/01/U%C4%8Dbenik-Gospodarsko-pravo.pdf> (10.06.2019)
- Ramovš, J. (2003). *Kakovost staranja*. Inštitut Antona Trstenjaka. Ljubljana.
- Ryrstedt, E. (2013) Civil Rights of the Elderly in a Family Planning Setting, V: Numhauser-Henning, Ann (ed.) *Introduction to the Norma Elder Law Research Environment – Different Approaches to Elder Law*. Lund: Lund University.
- Slovar Merriam-Webster, dostopno na: <https://www.merriam-webster.com/dictionary/terminology>.
- Slovar zavarovalnih izrazov Slovenskega zavarovalnega združenja dostopno na: <https://www.zav-zdruzenje.si/sredisce-informacij/slovar-zavarovalnih-izrazov/?slovar=z>.
- Splošna deklaracija o človekovih pravicah: Uradni list RS, št. 24/2018.
- Srše, D. (2010) Pravo v zavarovalništvu, str. 7-9, http://www.mizs.gov.si/fileadmin/mizs.gov.si/pageuploads/podrocje/vs/Gradiva_ESS/Implementum/IMPLETUM_74EKONOMIST_Pravo_zavarovalnistvu_Srse.pdf, (pridobljeno: 10.06.2019).

- Tennyson, S. (2011) Consumer's Insurance Literacy. Pridobljeno: https://www.researchgate.net/publication/228319777_Consumers%27_Insurance_Literacy
- Uredba (EU) 2016/679 Evropskega parlamenta in Sveta z dne 27. aprila 2016 o varstvu posameznikov pri obdelavi osebnih podatkov in o prostem pretoku takih podatkov ter o razveljavitvi Direktive 95/46/ES (Splošna uredba o varstvu podatkov) (Besedilo velja za EGP): *OJ L 119*, 4.5.2016, p. 1–88.
- Ustava Republike Slovenije: Uradni list RS, št. 33/1991-I; 42/1997 – UZS68; 66/2000 – UZ80; 24/2003 – UZ3a, 47, 68; 69/2004 – UZ14; 69/2004 – UZ43; 69/2004 – UZ50; 68/2006 – UZ121, 140, 143; 47/2013 – UZ148; 47/2013 – UZ90, 97, 99; 75/2016 – UZ70a.
- Več Montagni, I. in drugi (2018) Efficacy of an online video to promote health insurance literacy among students *Journal for Communication Studies*, vol. 11, no. 1(21), str. 29-48.
- Vidic L., (2017) Kaj potrošnikom prinaša direktiva o distribuciji zavarovalnih produktov, <https://svetkapitala.delo.si/aktualno/kaj-potrosnikom-prinasa-direktiva-o-distribuciji-zavarovalnih-produktov-128300> (pridobljeno: 10.06.2019).
- WHO (1998) Health Promotion Glossary. WHO/HPR/HEP/98.1. Geneva. Pridobljeno: <http://www.who.int/healthpromotion/about/HPR%20Glossary%201998.pdf?ua=1> (20.06.2019); Nutbeam D. (2000) Health literacy as a public health goal: a challenge for contemporary health education and communication strategies into the 21st century. *Health Promotion International*, Vol. 15, No. 3, str. 264.
- WHO Regional Office for Europe (2013). *Health Literacy – The Solid Facts*. Pridobljeno: http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0008/190655/e96854.pdf (17.06.2019), str. 4.
- Zakon o delovnih razmerjih (ZDR-1): Uradni list RS, št. 21/2013; 78/2013 – popr.; 47/2015 – ZZSDT; 33/2016 – PZ-F; 52/2016; 15/2017 – odl. US; 22/2019 – ZPosS.
- Zakon o gospodarskih družbah (ZGD-1): Uradni list RS, št. 65/09 – uradno prečiščeno besedilo, 33/11, 91/11, 32/12, 57/12, 44/13 – odl. US, 82/13, 55/15, 15/17; 22/19 – ZPosS)
- Zakon o pacientovih pravicah (ZPacP): Uradni list RS, št. 15/2008; 55/2017.
- Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (ZPIZ-2): Uradni list RS, št. 96/12, 39/13, 99/13 – ZSVarPre-C, 101/13 – ZIPRS1415, 44/14 – ORZPIZ206, 85/14 – ZUJF-B, 95/14 – ZUJF-C, 90/15 – ZIUPTD, 102/15, 23/17, 40/17, 65/17, 28/19.

- Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND): Uradni list RS, št. 16/2008; 68/2016; 54/2017 – ZSV-H.
- Zakon o varstvu pred diskriminacijo (ZvarD): Uradni list RS, št. 33/2016.
- Zakon o zavarovalništvu (ZZavar-1): Uradni list RS, št. 93/15.
- Zavod za pokojninsko in invalidsko zavarovanje (2019) Starostna pokojnina v letu 2019. Pridobljeno: <https://www.zpiz.si/cms/?ids=content&inf=326>
- Zovko, A. & Damjanić, I. (n.d.) Stereotipi o osobama treće životne dobi: iskustva starijih. Pridobljeno: <https://e-knjige.ff.uni-lj.si/znanstvena-zalozba/catalog/download/125/218/3314-1?inline=1> (pridobljeno: 11.06.2019), str. 366-367.