



## Povzetek projekta Študentski inovativni projekti za družbeno korist 2016-2020 za študijski leti 2018/2019 in 2019/2020

### 1. odpiranje

### za namen objave in predstavitve na spletni strani sklada

#### 1. Polni naslov projekta:

## ZAVAROVALNA PISMENOST STAROSTNIKOV – 65 +

- V katero področje na prvi klasifikacijski ravni KLASIUS-P-16 se uvršča projekt glede na vsebinsko zasnovano (neustrezno področje izbrišite):

4 – Poslovne in upravne vede, pravo

**2. V sodelovanju z:** (navede se univerza oz. samostojni visokošolski zavod, ki je prijavil projekt in članica, ki je nosilka projekta ter partner/ja – podjetje/ji oz. organizacija, ki je/sta bilo/i vključeno/i v projekt)

**Univerza v Mariboru, Pravna fakulteta  
Slovensko društvo zavarovancev**

#### 3. Besedilo:

- Opreделите problem, ki se je razreševal tekom izvajanja projekta

Temeljno izhodišče raziskovalnega projekta je bilo opozoriti na **pasti zavarovalniškega prava v povezavi z zavarovalno nepismenostjo oseb starejših od 65 let**, saj gre za posebno skupino prebivalstva, ki ji je zaradi starosti potrebno nameniti osebno pozornost tudi na področju zavarovalništva oziroma zavarovalne pismenosti.

- Opišite potek reševanja problema oz. kratek povzetek projekta

Najprej so v elaboratu predstavljena **teoretična izhodišča** s področja zavarovalništva, kar je nujno za lažje razumevanje celotne tematike projekta. Da pa bi se dosegel s projektom zastavljen cilj, 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. 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 prihajala 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. Anketiranci prav tako niso večji o tematiki, ki se navezuje na nezgodna zavarovanja. 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.

**Odgovori, prejeti z anketami, so nas nakazali, da so starostniki premalo informirani o zavarovalništvu.**

- Navedite in opišite rezultate projekta ter njihov doprinos k družbeni koristnosti

Rezultati, ki smo jih dosegli s projektom, so preseglji naša pričakovanja, saj je njihova uporabnost izredno široka. Koristijo namreč lahko zavarovalnicam kakor tudi potrošnikom, ki posegajo po zavarovalnih produktih. Zavarovalnicam bodo lahko rezultati služili kot vodič pri izboljšanju njihovih zavarovalnih storitev ter pri tem obogatili sposobnost in uspešnost zavarovalnic. Na drugi strani pa so rezultati odlično izhodišče, na podlagi katerih smo prepoznali potrošniške vrzeli pri tej posebni skupini prebivalstva (starostniki starejši od 65 let), ki jih je potrebno ustrezno izpolniti ter tako še dodatno povečati zaupanje do zavarovalnic in njihovih produktov. 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 svetlejše in obstojnejše poslovanje. Posledično glede navedeno, bi bilo potrebno organizirati možnost etapnih izobraževanj, ki so posebej specializirana in prilagojena starostnikom. S tem bi se lahko vplivalo na dvig njihove zavarovalne pismenosti, kar bi posledično vodilo do večjega medsebojnega zaupanja in h kakovosti zavarovalnih storitev.

#### 4. Priloge:

- Slikovno gradivo: Priložite vsaj dve sliki npr. sliko končnega produkta, sliko študentov pri delu na projektu, sliko s sestankov ipd. Pri pošiljanju slik bodite pozorni, v kolikor gre za končni produkt, da bo zadoščeno zahtevam glede informiranja in obveščanja (ustrezni logotipi itd.).