

MORAVSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA OLMOUC

Ústav informatiky a aplikované matematiky

Analýza pojištění domácnosti v ČR

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Lucie Zlatníková

Vedoucí práce: RNDr. Martina Pavlačková, Ph.D.

Olomouc 2021

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jen zdroje v seznamu literatury a použitých zdrojů.

Tištěná verze textu práce je shodná s textem práce na CD nosiči a elektronickou verzí vloženou do studijního systému IS/STAG.

V Olomouci dne 31 .3. 2021

Lucie Zlatníková

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji své vedoucí práce RNDr. Martině Pavlačkové, Ph.D. za její odborné rady, připomínky, trpělivost a čas, který mi při vedení mé diplomové práce věnovala.

Moravská vysoká škola Olomouc
Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Lucie Zlatníková**
Osobní číslo: **M19013**
Studijní program: **N0413P050002 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Ekonomika a management malých a středních podniků**
Téma práce: **Analýza pojištění domácnosti v ČR**
Zadávající katedra: **Ústav informatiky a aplikované matematiky**

Zásady pro vypracování

Prvním cílem diplomové práce bude popis základních náležitostí týkajících se pojištění domácnosti a popis nabídek jednotlivých pojistitelů, kteří toto pojištění nabízejí v České republice. Druhým cílem bude vytvoření dotazníku, pomocí kterého se dá zjistit informovanost obyvatel o tomto typu pojištění a také to, nakolik jsou české domácnosti pře/podpojištěny. Posledním cílem bude analýza nabídek pojištění domácnosti pro jednoho konkrétního pojištěného a výběr nejlepší varianty pomocí metod vícekriteriálního rozhodování.

Rozsah pracovní zprávy:
Rozsah grafických prací:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

1. Čejková Viktória, Martinovičová Dana: *Pojišťovnictví*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 8021035250.
2. Ducháčková Eva: *Pojištění a pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: Ekopress, 2015. ISBN 9788087865255
3. Fiala Petr, Maňas Miroslav, Jablonský Josef: *Vícekritériální rozhodování*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1994. ISBN 80-7079-748-7.
4. Fotr Jiří, Švecová Lenka: *Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje*. Třetí, přepracované vydání. Praha: Ekopress, 2016. ISBN 978-80-87865-33-0.
5. Rowley Carla, Rowley Lee: *Cheap insurance for your home, automobile, health, and life*, Atlantic Publishing Group, 2008.

Vedoucí diplomové práce: **RNDr. Martina PAVLAČKOVÁ, Ph.D.**
Ústav informatiky a aplikované matematiky

Datum zadání diplomové práce: **24. dubna 2020**
Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2021**

Podpis studenta: *Eluška horeš*

Datum: *7.6.2020*

Podpis vedoucího práce: *Pavlačková*

Datum: *9.7.2020*

Kovačičinová

Mgr. Irena KOVAČIČINOVÁ
prorektorka



Říhová

Mgr. Veronika ŘÍHOVÁ, Ph.D.
manažer ústavu

V Olomouci dne 11. května 2020

Obsah

ÚVOD.....	8
1 TEORETICKÁ ČÁST	9
1.1 Riziko.....	9
1.1.1 Dělení rizik	9
1.2 Pojištění.....	11
1.2.1 Základní pojmy	11
1.2.2 Účastníci pojištění.....	13
1.2.3 Pojistné doby.....	14
1.2.4 Klasifikace pojištění	15
1.3 Pojištění domácnosti	18
1.3.1 Nabídka pojišťoven v ČR	20
1.3.2 Přehled pojistných rizik u jednotlivých pojišťoven	23
2 METODICKÁ ČÁST.....	24
2.1 Metody multikriteriálního rozhodování	24
2.1.1 Definování kritérií.....	24
2.1.2 Stanovení vah.....	25
2.1.3 Metody hodnocení variant	26
2.2 Dotazníkové šetření.....	27
2.2.1 Hypotézy.....	28
2.2.2 Zdroje dat pro dotazníkové šetření	28
2.2.3 Zpracování dat při dotazníkovém šetření	28
3 PRAKTICKÁ ČÁST	31
3.1 Model vícekriteriálního hodnocení pro výběr pojištění domácnosti.....	31
3.1.1 Určení profilu klienta.....	31
3.1.2 Určení jednotlivých variant	32
3.1.3 Určení kritérií.....	33

3.1.4	Bodové ohodnocení kritérií a určení vah	33
3.1.5	Zpracování analýzy pro zvolení nejvhodnější varianty	39
3.1.6	Shrnutí modelu vícekritériálního rozhodování	40
3.2	Dotazníkové šetření týkající se pojištění domácnosti	41
3.2.1	Výsledky dotazníkového šetření	42
3.2.2	Analýza výsledků dotazníkového šetření pomocí korelačních matic a chí- kvadrát testu.....	63
3.2.3	Shrnutí dotazníkového šetření	72
4	ZÁVĚR	75
	Knižní zdroje	77
	Elektronické zdroje.....	78
	Seznam tabulek	80
	Seznam grafů.....	81
	Seznam obrázků	82
	Seznam příloh.....	83
	ANOTACE	95

ÚVOD

Tématem mé diplomové práce je „Analýza pojištění domácnosti v ČR“. Jedná se o jeden z nejznámějších a nejvíce uzavíraných typů neživotního pojištění. Tento druh pojištění se vztahuje prakticky na veškeré vybavení, které je součástí každé domácnosti, ať už mluvíme o nábytku, elektronice nebo cennostech.

Hlavním cílem mé diplomové práce je zhodnotit nabídky pojištění domácnosti nabízené na území ČR a současně zjistit zkušenosti a povědomí o důležitosti tohoto pojištění. K naplnění hlavního cíle vede stanovení třech podcílů. Prvním podcílem diplomové práce je popis základních náležitostí týkajících se pojištění domácnosti a popis nabídek jednotlivých pojistitelů, kteří toto pojištění nabízejí v České republice. Druhým podcílem je analýza nabídek pojištění domácnosti pro jednoho konkrétního pojištěného a výběr nejlepší varianty prostřednictvím metod vícekriteriálního rozhodování. Posledním podcílem je vytvoření dotazníku, pomocí kterého se dá zjistit informovanost obyvatel o tomto typu pojištění a také to, nakolik jsou české domácnosti pře/podpojištěny.

Práce je rozdělena do třech kapitol. V první kapitole se věnuji teoretickému zpracování, kde na základě prostudování odborné literatury definuji základní pojmy, určím zásadní náležitosti pojištění domácnosti, včetně popisu jednotlivých nabídek pojistitelů, kteří se nacházejí na českém trhu.

Druhá kapitola je věnována vymezení metod zkoumání, tedy určení analýz a postupů, pomocí kterých dojdeme ke stanovenému cíli celé diplomové práce. V případě této práce se jedná především o metodu dotazníkového šetření a metody vícekriteriálního rozhodování.

Třetí kapitola, tedy praktická část diplomové práce, se soustředí na nabídky jednotlivých pojišťoven pro jednoho konkrétního pojištěného, včetně zvolení nejvhodnější varianty pomocí metod vícekriteriálního rozhodování. V druhé části závěrečné kapitoly zanalyzuji výsledky dotazníkového šetření, které slouží k zjištění informovanosti obyvatel a přehledu o pře/podpojištěnosti českých domácností.

Samotný závěr práce je věnován celkovému shrnutí a vyhodnocení výsledků jak dotazníkového šetření, tak analýzy vícekriteriálního rozhodování a zvolených testů. Zároveň jsou v závěru uvedeny doporučení a osobní poznatky z průběhu výzkumu, které tak přispívají k přiblížení problematiky pojištění domácnosti.

1 TEORETICKÁ ČÁST

V této části práce se věnuji vymezení základních pojmů a jejich charakteristice. Vysvětlím pojem riziko a pojištění, včetně jejich dělení. V neposlední řadě se budu věnovat definici pojištění domácnosti, kde zároveň představím jednotlivé pojišťovny, které toto pojištění nabízí na území České republiky.

1.1 Riziko

Pojem riziko můžeme definovat jako nejistotu dosažení požadovaného výsledku (cíle). Riziko je nedílnou součástí naší existence a je považováno za nežádoucí. Jeho vznik lze vyjádřit pravděpodobností (= měřitelná nejistota). Může dojít k situaci, kdy nás výsledek konkrétní situace může přivést do ještě horší, než v jaké se v současnosti nacházíme. Jinými slovy můžeme říct, že riziko představuje odchýlení od rovnovážného stavu a za jeho zdroj je považována událost způsobující škodu. Projevem rizika může být poškození, zničení nebo ztráta majetku, zdraví nebo života poškozeného.¹

1.1.1 Dělení rizik

Rizika můžeme rozdělit do několika základních skupin:

1. Riziko čisté a záměrné²

- **Čisté riziko** – Vzniká v případě záporného odchýlení od rovnovážného stavu, jinými slovy hovoříme o vzniku záporné odchylky, která pro nás představuje ztrátu. Toto riziko není podstupováno dobrovolně a hovoříme o něm v souvislosti s pojištěním.
- **Záměrné riziko** – Nastává v případě možnosti vzniku negativní, ale i pozitivní odchylky. V tomto případě je riziko dobrovolně podstupováno (například při hraní hazardních her).

2. Riziko fyzické a morální³

- **Riziko fyzické** – Vztahuje se na fyzické vlastnosti osob nebo předmětů (poškození zdraví, majetku, vozidla, odpovědnost za škodu a jiné).

¹ ČERNOHORSKÝ, Jan a Petr TEPLÝ. Základy financí. Praha: Grada, 2011, 149-160 s. ISBN 978-802-4736-693.

² ŘEZÁČ, František. Řízení rizik v pojišťovnictví. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2011, 9-30 s. ISBN 978-80-210-5637-4.

³ Tamtéž

- **Riziko morální** – Vztahuje se k lidským aspektům, které přímo ovlivňují výsledek (například nedostatečná péče pojištěného z důvodu nedodržování právních norem).

3. Riziko objektivní a subjektivní⁴

- **Riziko objektivní** – Vzniká nezávisle na lidském jednání. Nejčastěji o něm mluvíme v souvislosti se vznikem přírodní katastrofy.
- **Riziko subjektivní** – Vzniká v souvislosti s lidským jednáním, ať už vědomým nebo nevědomým. Nejčastěji je spojováno s lidskou neopatrností, lidskými vlastnostmi nebo morálním rizikem.

4. Riziko pojistitelné a nepojistitelné⁵

- **Riziko pojistitelné** – Představuje souhrn rizik v daném časovém rozmezí a územní platností, která jsou kryta určitým typem pojištění. Takové riziko musí splnit následující kritéria:
 - a) *Nahodilost rizika* – neboli neurčitost rizika. Jinými slovy nelze pojistit riziko, u kterého je jistota, že nastane.
 - b) *Identifikovatelnost* – musí jít jednoznačně určit příčinu vzniku události, jejímž důsledkem došlo k ekonomické ztrátě kryté pojištěním.
 - c) *Vyčíslitelnost* – schopnost vyčíslit vzniklou škodu.
 - d) *Ekonomická přijatelnost* – rizika, která způsobí pojistiteli pouze ztrátu, nepojistí.
- **Riziko nepojistitelné** – Na rozdíl od pojistitelného rizika nesplňuje některé z výše uvedených kritérií.

⁴ ŘEZÁČ, František. Řízení rizik v pojišťovnictví. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2011. 20-40 s. ISBN 978-80-210-5637-4

⁵ MÁLEK, Petr, Gabriela OŠKRDALOVÁ a Petr VALOUCH. Osobní finance. Brno: Masarykova univerzita, 2010. 90-100 s. ISBN 978-80-210-5157-7.

1.2 Pojištění

V případě, kdy nastane výskyt nahodilé negativní události, máme možnost krýt finanční následky jednak vlastními zdroji nebo právě ze sjednaného pojištění. Podstatou pojištění je přesun finančních dopadů rizika na pojistitele. Z toho vyplývá fakt, že pojištění nepředstavuje snížení rizika, nýbrž pouze zmírnění finančních škod z realizace rizik vyplývajících.

V rámci pojištění dochází k efektivní tvorbě a rozdělování rezerv na úhradu škod, pomocí tak zvaného *pojistného fondu*. Na tvorbě pojistného fondu se podílejí všechny zainteresované subjekty a velikost příspěvku od jednotlivých účastníků se odvíjí od velikosti rizika. Zároveň však musí platit, že velikost celkové rezervy musí být dostatečně velká, aby v případě nahodilé události došlo k její úhradě.⁶

1.2.1 Základní pojmy

V této části si shrneme základní pojmy týkající se pojištění.

- **Pojistné** – Představuje cenu za poskytnutí pojistné ochrany. Při tvorbě se musí brát zřetel na tvoření technických rezerv a dostatečné krytí výdajů a tvoření zisku komerčních pojišťoven. Zároveň musí reagovat na inflaci, změnu úrokové míry a v neposlední řadě konkurenční pojišťovny a jejich nabídky.⁷

Rozlišujeme dva základní druhy pojistného:

- a) **Běžné** – placené v pravidelných intervalech domluvených v pojistné smlouvě (měsíčně, čtvrtletně, pololetně, ročně).
 - b) **Jednorázové** – placeno pouze jedenkrát, nejčastěji ke dni počátku pojištění.
- **Pojistné plnění** – Jedná se o částku, kterou pojistitel v případě vzniku pojistné události vyplátí oprávněné osobě nebo obmyšlenému.⁸
 - **Pojistné podmínky** – Dokument obsahující důležité informace k pojištění, například rozsah pojištění, výluky, možnosti odstoupení nebo ukončení smlouvy a jiné.⁹

⁶ ČERNOHORSKÝ, Jan a Petr TEPLÝ. Základy financí. Praha: Grada, 2011, 256s.. ISBN 978-802-4736-693.

⁷ ŘEZÁČ, František. Řízení rizik v pojišťovnictví. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2011. 20-40 s. ISBN 978-80-210-5637-4.

⁸ NEMEČEK, Alojz a Jirí JANATA. Oceňování majetku v pojišťovnictví. V Praze: C.H. Beck, 2010. C.H. Beck pro praxi. 7s. ISBN 978-80-7400-114-7.

⁹ TICHÝ, Milík. Ovládání rizika: analýza a management. V Praze: C.H. Beck, 2006. Beckova edice ekonomie. 287-310 s. ISBN 80-717-9415-5.

- **Pojistná hodnota** – Nejvyšší možná majetková újma, která může nastat vznikem pojistné události.¹⁰
- **Pojistná částka** – Jedná se o dohodnutou částku uvedenou v pojistné smlouvě, která slouží pro stanovení výše pojistného plnění v případě vzniku pojistné události. Aby nedošlo k přepojištění, musí platit, že pojistná částka není vyšší než pojistná hodnota.¹¹
- **Podpojištění** – Vzniká v případě, kdy je pojistná částka nižší než pojistná hodnota. Dochází k situaci, kdy pojišťovna v případě škodné události neplní v plné výši, jelikož pojistník neplatil vhodnou výši pojistného. Bohužel k tomuto jevu v rámci sjednaných pojištění dochází velice často. Jednou z příčin může být zastaralá smlouva, kdy hodnota pojištěného majetku není aktualizovaná vzhledem k současným cenám.¹²
- **Přepojištění** – Vzniká v případě, kdy je pojistná částka vyšší než pojistná hodnota.
- **Pojistná smlouva** – Je smlouva o finančních službách uzavřená mezi pojistníkem a pojistitelem. Pojistník se v ní zavazuje platit pojistné a pojistitel se v případě vzniku pojistné události zavazuje poskytnout pojistné plnění dle rozsahu sjednaného v pojistné smlouvě. Obsahem pojistné smlouvy je mimo určení účastníků, vymezení pojistného nebezpečí, doby trvání a pojistných podmínek, také určení způsobu a výše úhrady pojistného.¹³
- **Připojištění** – Jedná se o doplňkové pojištění, kterým lze rozšířit hlavní pojištění v rámci jedné smlouvy. V praxi se může jednat o připojištění srážky se zvěří, skel nebo odcizení v pojištění odpovědnosti z provozu vozidla nebo připojištění odpovědnosti za způsobenou škodu u majetkového pojištění.¹⁴
- **Spoluúčast** – Představuje smluvně dohodnutou výši škody, na které se podílí sám pojištěný v případě vzniku pojistné události. Škodu nad rámec dohodnuté spoluúčasti hradí pojistitel v souladu s uzavřenou pojistnou smlouvou a na základě všeobecných pojistných podmínek.¹⁵

¹⁰ TICHÝ, Milík. Ovládání rizika: analýza a management. V Praze: C.H. Beck, 2006. Beckova edice ekonomie. 287-310 s. ISBN 80-717-9415-5.

¹¹ Tamtéž

¹² Tamtéž

¹³ MÁLEK, Petr, Gabriela OŠKRDALOVÁ a Petr VALOUCH. *Osobní finance*. Brno: Masarykova univerzita, 2010. 90-100 s. ISBN 978-80-210-5157-7.

¹⁴ Připojištění | ePojisteni.cz/ePojisteni.cz [online]. Copyright © 2020 [cit. 09.10.2020]. Dostupné z: <https://www.epojisteni.cz/pojem-pripojisteni/>

¹⁵ ŘEZÁČ, František. Řízení rizik v pojišťovnictví. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2011. 20-40 s. ISBN 978-80-210-5637-4.

- **Výluky z pojištění** – Rizika, na která se nevztahuje sjednané pojištění.¹⁶
- **Pojistná událost** – Nahodile vzniklá událost, na základě které dojde k povinnosti pojistitele poskytnout oprávněné osobě nebo obmyšlenému pojistné plnění.¹⁷
- **Škodní událost** – Každá událost, u které dochází ke škodě. Škodní ≠ Pojistná událost¹⁸

1.2.2 Účastníci pojištění

V rámci pojištění se setkáváme s několika účastníky, kteří hrají v případě uzavření pojistné smlouvy určitou roli. Tito účastníci se mohou různě prolínat.

- **Zájemce** – Jedná se o osobu, která projeví zájem o uzavření pojištění.
- **Pojistník** – Osoba, která uzavírá pojištění a platí sjednané pojistné.¹⁹
- **Pojištěný** – Osoba, na kterou se sjednané pojištění vztahuje. Ve většině případech je pojištěný a pojistník tatáž osoba, ovšem není to podmínkou. Například, když zákonný zástupce uzavírá pojištění pro své dítě je pojistníkem právě zákonný zástupce, ale pojištěným je v tomto případě zmíněné dítě.²⁰
- **Pojistitel** – Jedná se o osobu přebírající rizika pojištěného, která získala oprávnění provozovat pojišťovací činnost na území ČR.²¹
- **Pojišťovna** – Jedná se o právnickou osobu slučitelnou s pojistitelem.²²
- **Poškozený** – Jedná se o fyzickou nebo právnickou osobu, která z důvodu cizího zavinění utrpěla škodu, jejíž náhradu má nárok vyžadovat od pojištěného. Může jít o škodu na zdraví, majetku nebo životě.²³
- **Oprávněná osoba** – Osoba, na kterou v případě vzniku pojistné události přechází právo na pojistné plnění. Ve většině případů bývá oprávněná osoba shodná s pojistníkem.²⁴

¹⁶ TICHÝ, Milík. Ovládání rizika: analýza a management. V Praze: C.H. Beck, 2006. Beckova edice ekonomie. 287-310 s. ISBN 80-717-9415-5.

¹⁷ NEMEČEK, Alojz a Jiří JANATA. Oceňování majetku v pojišťovnictví. V Praze: C.H. Beck, 2010. C.H. Beck pro praxi. 7s. ISBN 978-80-7400-114-7.

¹⁸ Tamtéž

¹⁹ Top pojištění: Definice pojmů [online]. [cit. 2020-10-13]. Dostupné z: <https://www.top-pojisteni.cz/pojistovaci-poradna/slovník-pojmu/pojistitel-pojistnik-pojisteny>

²⁰ TICHÝ, Milík. Ovládání rizika: analýza a management. V Praze: C.H. Beck, 2006. Beckova edice ekonomie. 287-310 s. ISBN 80-7179-415-5.

²¹ Tamtéž

²² Tamtéž

²³ Poškozený - ČSOB Pojišťovna. [online]. Copyright © 2019 ČSOB Pojišťovna [cit. 13.10.2020]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/slovník-pojmu/poskozeny>

²⁴ Oprávněná nebo obmyšlená osoba | ePojisteni.cz [online]. Copyright © 2020 [cit. 07.10.2020]. Dostupné z: <https://www.epojisteni.cz/pojem-opravnená-nebo-obmyslena-osoba/>

- **Obmyšlený** – Jedná se o osobu pojistníkem určenou v pojistné smlouvě, které v případě úmrtí pojištěného vzniká nárok z pojistné události na pojistné plnění. S tímto pojmem se nejčastěji setkáme v případě životního pojištění.²⁵

1.2.3 Pojistné doby

V této kapitole se věnuji vymezení pojistných dob, které hrají důležitou roli při uzavření nebo likvidaci pojistné události, popřípadě výpovědi pojistné smlouvy.

- **Počátek pojištění** – Udává den, kdy pojištění vstoupí v platnost. V případě, že se pojistník s pojistitelem nedomluví jinak, pojištění začíná platit dnem následujícím po dni podpisu smlouvy. Den počátku tvoří nedílnou součást každé pojistné smlouvy.²⁶
- **Pojistná doba** – Je přesně určené časové období, během kterého běží pojistná smlouva. Obsahuje den, kdy pojištění vstupuje v platnost, tak i den jejího ukončení (v některých případech i čas). Pojistnou dobu můžeme rozdělit na 2 druhy. Jednak se uzavírají pojistné smlouvy na dobu určitou (například cestovní pojištění) nebo na dobu neurčitou, kde je jasně stanovený počátek, ale konec není časově ohraničený (například v případě povinného ručení).²⁷
- **Pojistné období** – Jde o v pojistné smlouvě domluvený interval pro placení pojistného. V případě jednorázového pojistného je pojistná doba rovna pojistnému období.²⁸
- **Čekací doba** – Je doba od počátku pojištění, během které v případě vzniku pojistné události nevzniká nárok na pojistné plnění. Je v řádech dnů i měsíců a je vždy uvedena v pojistných podmínkách každého pojištění. Dalo by se říct, že čekací doba je ochrannou lhůtou pojišťoven.²⁹
- **Konec pojištění** – Jedná se o okamžik, kdy přestává platit uzavřená smlouva a pojištění. Pojištění zaniká uplynutím pojistné doby, mimo to můžeme ukončit pojistnou smlouvu i několika jinými způsoby.³⁰

²⁵ Oprávněná nebo obmyšlená osoba | ePojisteni.cz [online]. Copyright © 2020 [cit. 07.10.2020]. Dostupné z: <https://www.epojisteni.cz/pojem-opravna-nebo-obmyslena-osoba/>

²⁶ TICHÝ, Milík. Ovládání rizika: analýza a management. V Praze: C.H. Beck, 2006. Beckova edice ekonomie. 287-310 s. ISBN 80-7179-415-5.

²⁷ Pojistná doba - časové období sjednání pojištění - Povinne-ruceni.com. Povinné ručení nejlevněji, srovnání online 2020 - Povinne-ruceni.com [online]. Dostupné z: <https://www.povinne-ruceni.com/pojmy/pojistna-doba/>

²⁸ Tamtéž

²⁹ Čekací doba - ČSOB Pojišťovna. Pojištění pro každou situaci - ČSOB Pojišťovna [online]. Copyright © 2019 ČSOB Pojišťovna [cit. 22.11.2020]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/slovník-pojmu/cekaci-doba>

³⁰ Výpověď pojistné smlouvy - vzor a doporučený postup | TopSrovnani.cz [online]. Copyright © 2010 [cit. 17.10.2020]. Dostupné z: <https://www.topsrovnani.cz/pojisteni/vypoved-pojistne-smlouvy>

Mezi ty nejčastěji využívané patří:

- a) **Výpovědí ke konci pojistného období** – důležité je v tomto případě doručit na pojišťovnu písemnou výpověď, nejméně 6 týdnů před výročím pojistné smlouvy. Výročím pojistné smlouvy je přitom den a měsíc počátku smlouvy.
- b) **Odstoupením do 2 měsíců od uzavření pojistné smlouvy**
- c) **Do 3 měsíců od oznámení vzniku pojistné události**
- d) **Dohodou** (nutný souhlas pojišťovny)
- e) **Změnou vlastníka pojištěné věci**

1.2.4 Klasifikace pojištění

Pojištění můžeme členit do několika skupin. Mezi nejznámější patří dělení dle právního hlediska, doby trvání, typu plnění a v neposlední řadě dělení dle předmětu pojištění.

Dle právního hlediska rozlišujeme pojištění:³¹

- **Smluvní** – Vzniká po podpisu pojistné smlouvy. Toto pojištění dále dělíme na:
 - a) **Dobrovolné pojištění** – Uzavření pojištění je čistě na rozhodnutí a svobodné vůli zájemce o pojištění. Mezi dobrovolná pojištění patří například pojištění úrazové, havarijní, domácnosti nebo nemovitosti.
 - b) **Povinné pojištění** – Na rozdíl od dobrovolného pojištění je dána povinnost uzavření tohoto pojištění určité skupině osob. Mezi povinná pojištění patří například pojištění odpovědnosti z provozu vozidla.
- **Zákonné** – Vzniká automaticky ze zákona bez uzavření pojistné smlouvy. Například se jedná o zákonné pojištění odpovědnosti zaměstnavatele.

Dle délky trvání rozdělujeme pojištění na:³²

- **Krátkodobé** – Pojištění sjednané na dobu kratší jednoho roku.
- **Dlouhodobé** – Pojištění sjednané na dobu jednoho roku či delší. Dále do této skupiny řadíme pojištění sjednaná na dobu neurčitou.

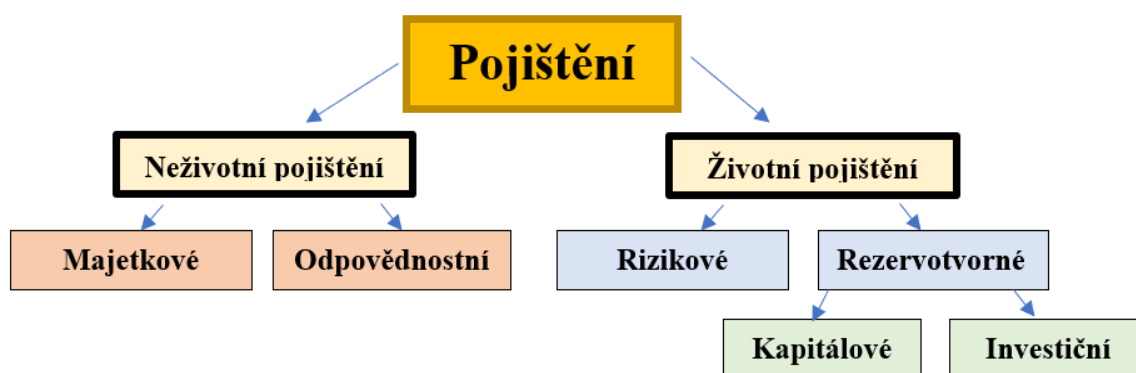
³¹ ČERNOHORSKÝ, Jan a Petr TEPLÝ. Základy financí. Praha: Grada, 2011. 250-270 s. ISBN 978-802-4736-693.

³² ŘEZÁČ, František. Řízení rizik v pojišťovnictví. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2011.20-40 s. ISBN 978-80-210-5637-4.

Dle typu plnění rozlišujeme pojištění:³³

- **Škodové** – Jedná se o pojištění, které má za úkol nahradit škody v ujednaném rozsahu ze vzniklé pojistné události.
- **Obnosové** – Uzavíráno za účelem získání smluvně domluvené finanční částky, kterou oprávněná osoba nebo obmyšlený ziská v případě uskutečnění pojistné události nezávisle na rozsahu škody. Nejčastěji se s tímto typem plnění můžeme setkat u životního pojištění.

Dle předmětu pojištění dělíme na:



Obrázek 1: Členění typů pojištění
Zdroj: vlastní zpracování

Z výše uvedeného obrázku můžeme vyčíst, že pojištění se dělí na neživotní a životní. Životní pojištění se dále rozděluje na rizikové a rezervotvorné. Rizikové pojištění si uzavře osoba, která chce být pojištěna jen pro případ realizace rizik a netvoří se žádná finanční rezerva. Z toho vyplývá, že pojistné u rizikového pojištění slouží na pokrytí případně vzniklých pojistných událostí.

Jak již vyplývá z názvu, v případě rezervotvorných pojištění vzniká i finanční rezerva. V případě investičního pojištění je část pojistného určena na krytí rizik, stejně jako u rizikového pojištění a část je uvedena do investic, kde dochází k možnému zhodnocení finančních prostředků.

U kapitálového pojištění je stále část pojistného určena ke krytí rizik, ovšem další část tvoří kapitálovou hodnotu s nastavenou technickou úrokovou mírou, která se v současnosti pohybuje kolem 1 %. Na rozdíl od investičního pojištění, kde záleží na rozkolísanosti fondů, je

³³ TICHÝ, Milík. Ovládání rizika: analýza a management. V Praze: C.H. Beck, 2006. Beckova edice ekonomie. 287-310 s. ISBN 80-7179-415-5.

kapitálové pojištění jakousi jistotou, že na konci pojištění budou peníze vyplaceny. Na druhou stranu je dobré brát do úvahy, že v případě investičního pojištění se můžeme dočkat vyššího zhodnocení, než nabízí kapitálové pojištění, ovšem s podstoupením určitého rizika.³⁴

Na druhé straně můžeme vidět další typ pojištění, a to tentokrát neživotní. Jak už napovídá název, tento druh pojištění kryje celou škálu rizik neživotního rázu. V souvislosti s neživotním pojištěním nejčastěji mluvíme o pojištění majetku, ať už movitého nebo nemovitého a pojištění zájmů (pohledávek, úvěrů, vkladů, zisků a další).³⁵

Mezi majetkové neživotní pojištění patří:³⁶

- *pojištění škod způsobených živelnými událostmi* (požár, výbuch, vichřice, záplava a jiné),
- *pojištění motorových vozidel* (pro případ poškození, zničení, odcizení),
- *pojištění strojů a zařízení,*
- *pojištění přepravovaných věcí,*
- *pojištění škod způsobených loupeží nebo krádeží,*
- *pojištění finančních ztrát.*

Odpovědnostní pojištění pokrývá škody na majetku nebo zdraví třetích osob. Může být sjednáno jako smluvní nebo zákonné. Patří sem například odpovědnostní pojištění z provozu vozidel, profesní odpovědnostní pojištění a pojištění odpovědnosti z běžného občanské života.

³⁴ JANDA, Josef. *Zajištění na stáří: jak se co nejlépe připravit na podzim života*. Praha: Grada, 2012. Finance pro každého. 135-143 s. ISBN 978-80-247-4400-1.

³⁵ ROWLEY Carla, ROWLEY Lee: *Cheap insurance for your home, automobile, health, and life*, Atlantic Publishing Group, 2008. 120 s. ISBN 978-16-013-8474-4.

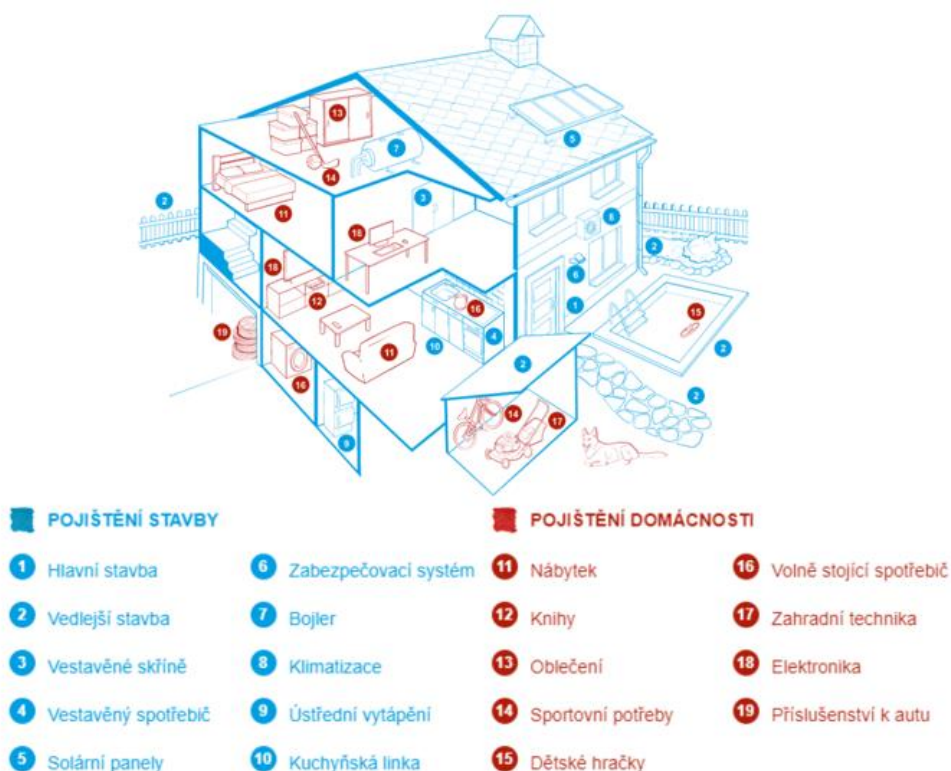
³⁶ ŘEZÁČ, František. *Řízení rizik v pojišťovnictví*. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2011. 20-40 s. ISBN 978-80-210-5637-4.

1.3 Pojištění domácnosti

Pojištění domácnosti patří mezi základní typy majetkového pojištění, které by nemělo chybět v žádné rodině. Toto pojištění se stará o to, že ani v případě vzniku události, která nás připraví o všechno, nezůstaneme zcela bez prostředků pro uvedení našeho domova do původního stavu.

Často dochází k tomu, že lidé si pletou pojištění domácnosti a nemovitosti (stavby). V obou případech se jedná o neživotní majetkové pojištění, ovšem s odlišným rozsahem plnění. Pojištění nemovitosti se vztahuje na stavbu samotnou a její stavební součásti – tedy to, co je pevně spojeno s hlavní stavbou (okna, kuchyňská linka, vestavné spotřebiče a skříně, podlahy a další).

Pojištění domácnosti se naproti tomu stará o pojištění všech movitých věcí, které se nacházejí v domácnosti. Pro lepší pochopení a odlišení obou pojmu se dá říct, že v případě přetočení domu střechou dolů je zahrnuto do pojištění domácnosti vše, co vypadne a zbytek by byl zahrnut do pojištění stavby.³⁷



Obrázek 2: Rozsah pojištění stavby a domácnosti

Zdroj: <https://www.csobpoj.cz/>

³⁷ Pojištění domácnosti - ČSOB Pojišťovna. Pojištění pro každou situaci - ČSOB Pojišťovna [online]. Copyright © 2019 ČSOB Pojišťovna [cit. 18.10.2020]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/pojisteni/pojisteni-majetku/pojisteni-domacnosti-1.1>

Do základních rizik, která jsou do pojištění domácnosti zahrnuta, patří rizika způsobená živelnými událostmi, během kterých dojde k poškození vybavení domácnosti. Například se jedná o riziko požáru, výbuchu plynu, zemětřesení, krupobití, úderu blesku, pádu stromu či letadla. Dále může být zahrnuto riziko krádeže nebo loupeže pojištěných věcí z domácnosti. V současnosti je do většiny pojištění zahrnuta i základní služba asistence, kterou můžeme využít ve spoustě případů – například při otevření dveří po jejich nechtěném zabouchnutí. V případě, kdy není asistence zahrnuta do základní verze pojištění, lze tuto službu a mnohé další připojistit.

Jednotlivé nabídky pojišťoven se od sebe výrazně liší v nastavení základních rizik. Z toho důvodu je dobré před uzavřením pojištění porovnat více nabídek, jelikož některé pojišťovny v základní verzi nabízejí to, co jiná pojišťovna nabízí za příplatek v rámci připojištění.

Mezi nejčastěji využívaná připojištění můžeme zařadit riziko:

- povodně nebo záplavy,
- zničené elektrické spotřebiče a rozvody,
- pojištění odpovědnosti za škodu,
- pojištění právní ochrany,
- vodovodní škody a další.

Mezi velmi žádaná připojištění patří pojištění odpovědnosti za škodu. Toto pojištění by měl zvážit nejen každý zájemce o pojištění domácnosti, jelikož se vztahuje na krytí škod způsobených třetí osobě svou činností nebo provozem svého majetku. V praxi se jedná například o škody způsobené třetí osobě domácím mazlíčkem nebo vytopení sousedů, kdy škody na vybavení naší domácnosti by se hradily ze sjednaného pojištění domácnosti, ovšem škody způsobené sousedům bychom museli hradit z vlastních zdrojů nebo právě ze zmiňovaného pojištění odpovědnosti za škodu.

Kromě správně vybraných připojištění je potřeba dbát na správné nastavení limitů pojistného plnění neboli nastavení pojistné částky. Tato částka by měla být stanovena, pokud možno co nejreálněji tak, aby v případě vzniku pojistné události nevznikal problém při pojistném plnění. Bohužel mnohdy dochází k situaci, kdy pojistná částka není dostatečná a dochází k podpojištění. V tomto případě by pojišťovna neplnila v plném rozsahu vzniklé škody, ale krátila by pojistné plnění. K podpojištění většinou dochází u starších smluv, kde není zohledněna například rekonstrukce nebo koupě nového vybavení. Dalším důvodem může být

neznalost nebo lpění na co nejnižším pojistném (bez domýšlení následků), jelikož obecně platí, že čím vyšší je rozsah pojištění a také pojistná částka, tím vyšší je pojistné.

V případě přepojištění vzniká opačný problém. Pojistník mnohdy přichází v omyl, že v případě vzniku pojistné události dostane přesně to, co má nastaveno v pojistné smlouvě. Opak je pravdou. Pojistná částka by nikdy neměla být stanovena výše, než je pojistná hodnota onoho majetku. V případě, že se tak stane, dochází k placení zbytečně vysokého pojistného, jelikož pojišťovna nikdy nebude plnit část, která přesahuje skutečnou hodnotu majetku.

1.3.1 Nabídka pojišťoven v ČR

V této části práce se budu věnovat porovnání jednotlivých nabídek pojišťoven na území ČR, které nabízejí pojištění domácnosti. V České republice vstupuje na trh s nabídkou pojištění domácnosti 9 hlavních pojišťoven, mezi které patří pojišťovna Allianz, AXA/UNIQA, ČSOB, ČPP, Direct, ERGO, Generali – Česká pojišťovna, Kooperativa, SLAVIA. Jak již bylo uvedeno v předešlé kapitole, nabídky se od sebe výrazně liší, a proto se budu soustředit na nabídku základních nebezpečí a jejich vzájemné porovnání.

1. Allianz

Pojišťovna Allianz nabízí pojištění domácnosti „*MůjDomov*“ ve 3 variantách (KOMFORT, EXTRA, MAX). Základní verze balíčku KOMFORT je určena pro klienty, kterým je dostačující ochrana proti přírodním živlům a pojištění odpovědnosti.³⁸

2. UNIQA (nově AXA člen skupiny UNIQA Insurance Group)

U pojišťovny UNIQA si můžeme jednoduše zvolit pojištění domácnosti „*Domov IN*“ ze třech variant (MINI, KLASIK, MAXI). Varianta MINI obsahuje krytí základních rizik bez pojištění odcizení věcí a odpovědnosti za škodu. Je určena klientům, kteří hledají „cestu“ levného pojištění.³⁹

3. ČSOB pojišťovna

V rámci pojištění „*Náš domov*“ si můžeme vybrat ze 3 variant pojistné ochrany (STANDARD, DOMINANT, PREMIANT). Ve variantě STANDARD jsou základní pojistná

³⁸ Pojištění majetku a odpovědnosti. [online]. Copyright © Allianz 2020 [cit. 16.10.2020]. Dostupné z: https://www.allianz.cz/cs_CZ/pojisteni/majetek-a-odpovednost/pojisteni-majetku-a-odpovednosti.html

³⁹ Pojištění domácnosti | Pojišťovna AXA. AXA v Česku: pojištění vozidel, životní a úrazové pojištění, zhodnocení úspor na penzi či investice [online]. Copyright © AXA 2019 [cit. 16.10.2020]. Dostupné z: <https://www.axa.cz/produkty/domov/pojisteni-domacnosti/obsah/popis/>

nebezpečí včetně asistenčních služeb a možnost využití servisu domácích spotřebičů do limitu 7000 Kč.⁴⁰

4. ČPP

Pojišťovna ČPP nabízí pojištění domácnosti **DOMEX+**, klienti mohou vybírat ze třech rozsahů pojistných limitů (MINI, OPTI, MAXI). Součástí pojištění jsou asistenční služby zdarma a každou variantu je možné rozšířit o připojištění povodně a záplavy.⁴¹

5. Direct

Pojišťovna Direct nabízí sestavení pojištění domácnosti přesně na míru potřeb každého zákazníka. Pojištění nabízí ve třech základních "situacích" pro zvolení správné varianty (MÁM TO NENUTNĚJŠÍ, MÁM JISTOTU, MÁM VŠE), které jsou rozšiřitelné o širokou škálu připojištění. Z nabídky si tak vybere ten, komu záleží na pojištění jen velkých rizik (MÁM TO NEJNUTNĚJŠÍ), až po toho, kdo chce být připraven na jakékoli nebezpečí (MÁM VŠE).⁴²

6. ERGO

Pojišťovna ERGO nabízí pojištění domácnosti „**Bezpečný domov PLUS**“. Nabízené pojištění se řídí dle požadované pojistné částky a možnosti rozšíření o připojištění. Zároveň pojišťovna dohlíží na správné zvolení minimální pojistné částky na základě určení obytné plochy, tak aby nedocházelo k podpojištění. Součástí je pojištění odpovědnosti do limitu 1 milionu.⁴³

7. Generali - Česká pojišťovna

Pojištění pod názvem „**Můj majetek**“ obsahuje pojištění proti základním živlům a vodovodním škodám. Dále pak je možnost využít základních asistenčních služeb, které jsou součástí pojištění.⁴⁴

⁴⁰ Pojištění domácnosti - ČSOB Pojišťovna. Pojištění pro každou situaci - ČSOB Pojišťovna [online]. Copyright © 2019 ČSOB Pojišťovna [cit. 16.10.2020]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/pojisteni/pojisteni-majetku/pojisteni-domacnosti-1.1>

⁴¹ Pojištění domácnosti DOMEX+ | ČPP. ČPP | A je to pojištěno! [online]. Copyright © ČPP 2015 [cit. 17.10.2020]. Dostupné z: <https://www.cpp.cz/pojisteni-majetku-a-odpovednosti~pojisteni-domex-plus~pojisteni-domacnosti-domex-plus/>

⁴² Pojištění majetku bez háčků a triků | Direct pojišťovna. Direct pojišťovna [online]. [cit. 25.10.2020] Dostupné z: <https://www.direct.cz/pro-lidi/majetkove-pojisteni/krok3>

⁴³ Pojištění majetku Bezpečný domov PLUS - ERGO pojišťovna. Pojistit znamená porozumět. - ERGO pojišťovna [online]. Copyright © ERGO pojišťovna, a.s. [cit. 25.10.2020]. Dostupné z: <https://ergo.cz/p/pojisteni-majetku/bezpecny-domov-plus/>

⁴⁴ Generali Česká pojišťovna - jsme tu pro vás již od roku 1827. – Generali Česká pojišťovna [online]. [cit. 25.10.2020]. Dostupné z: <https://www.generaliceska.cz/pojisteni-majetku#viceinformaci>

8. Kooperativa

U pojišťovny kooperativa může zájemce vybírat ze dvou variant pojištění domácnosti (PRIMA, KOMFORT). V základní variantě jsou zahrnuta nejčastější nebezpečí, zatímco varianta KOMFORT pojištění rozšiřuje o další pojistná rizika s vyššími limity plnění a širší asistencí.⁴⁵

9. SLAVIA

Pojištění domácnosti je nabízeno ve 3 variantách (ZÁKLAD, JISTOTA, JUBILEUM). Ve variantě ZÁKLAD je pojištěný chráněn v případě vzniku živelných pohrom, vodovodních škod a pádu předmětů. Součástí je telefonická asistence zdarma.⁴⁶

⁴⁵ Pojištění domácnosti | Kooperativa. Pro život, jaký je | Kooperativa [online]. Copyright © 2020 Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group [cit. 18.10.2020]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-majetku/pojisteni-domacnosti>

⁴⁶ Pojištění domácnosti a odpovědnosti | Slavia pojišťovna. Slavia pojišťovna - ryze česká pojišťovna s dlouholetou tradicí [online]. Copyright © 2019 Slavia pojišťovna a. s. [cit. 18.10.2020]. Dostupné z: <https://www.slavia-pojistovna.cz/lide/byt-dum-domacnost/>

1.3.2 Přehled pojistných rizik u jednotlivých pojišťoven

Na základě podrobné analýzy pojistných produktů jednotlivých pojišťoven nabízejících v ČR pojištění domácnosti lze sestavit následující tabulku. V ní jsou přehledně shrnuta rizika (ne)krytá v rámci jednotlivých pojistných produktů. Jak je z tabulky patrné, nejméně pojistných rizik je kryto pojištěním nabízeným pojišťovnou UNIQA, naopak nejširší nabídku pojistných rizik najdeme u pojišťovny ERGO. Níže uvedená tabulka nám představuje **základní varianty** nabízených pojištění domácnosti u jednotlivých pojišťoven.

Tabulka 1: Přehled rizik

									
Asistence	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Požár	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Výbuch	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Blesk	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Vichřice	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Kroupy	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Vodovodní škody	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Tiha sněhu	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
Náraz vozidla	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
Nebytové části	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗
Pád předmětů	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Povodeň Záplava	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✗
Loupež Odcizení	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✗
Skla	✗	✓	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗
Zkrat Přepětí	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗
Odpovědnost	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗
Spoluúčast	-	-	1000	-	1000	-	-	1000	-
Online sjednání	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Náhradní ubytování	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✗
Stavební součásti	✓	✓	✓	✗	✓	✓	✗	✓	✗

Zdroj: Vlastní zpracování

2 METODICKÁ ČÁST

Jak již bylo uvedeno v úvodu, hlavním cílem mé diplomové práce je zhodnotit nabídky pojištění domácnosti nabízené na území ČR pro jednoho konkrétního pojistníka a současně zjistit zkušenosti a povědomí o důležitosti tohoto pojištění. K naplnění tohoto cíle nám pomůže vhodné zvolení metod zkoumání a určení vlastních hypotéz, které budou na závěr práce potvrzeny nebo vyvráceny.

V praktické části práce bude nejprve zkoumána problematika pojištění domácnosti prostřednictvím metod multikriteriálního rozhodování. Konkrétně bude vytvořen model, pomocí kterého bude možné pro konkrétního pojistníka vybrat nejlepší pojištění domácnosti z nabídek na českém pojistném trhu. Poté bude problematika pojištění domácnosti analyzována prostřednictvím dotazníkového šetření, pomocí kterého bude zkoumáno, na základě jakých faktorů se lidé při výběru pojištění domácnosti rozhodují a také to, jak moc informací o svém pojištění domácnosti ví. Aby mohla být praktická část práce takto zpracována, je nutné se nyní v metodické části zabývat jednak teorií týkající se dotazníkových šetření, a také metodami vícekriteriálního rozhodování.

2.1 Metody multikriteriálního rozhodování

Metody multikriteriálního rozhodování patří mezi nejpoužívanější metody pro určení nejlepší varianty z několika alternativ. Cílem metod multikriteriálního rozhodování často není jen určit nejlepší variantu, ale také stanovit preferenční uspořádání, jinými slovy seřadit všechny možné varianty od té nejvíce výhodné po tu nejméně vhodnou. Existuje celá řada metod multikriteriálního rozhodování, a ne všechny jsou obvykle vhodné pro zkoumaný problém. Proto je vždy nejprve zapotřebí nalézt vhodnou metodu pro danou problematiku a poté ji správně aplikovat. Velmi důležitým krokem v rámci metod multikriteriálního rozhodování je zvážit volbu kritérií a jejich významností prostřednictvím tzv. vah.

2.1.1 Definování kritérií

Nejen volba variant, ale i volba kritérií a jejich počtu je velice důležitým krokem v rámci multikriteriálního rozhodování. Při definování kritérií rozhodování je třeba dbát na to, aby nebylo zvoleno ani málo ani příliš mnoho kritérií, jelikož potom může dojít k neobjektivnímu posouzení každého kritéria a následnému zkreslení jejich vah.

Kritéria rozhodování mohou být **kvalitativní** nebo **kvantitativní**. Hodnoty kvalitativních kritérií se nedají změřit a bývají vyjádřeny slovně. Hodnoty kvantitativních kritérií jsou

vyjádřeny v měrných jednotkách. Příkladem kvalitativního kritéria je např. barva při výběru sedací soupravy, příkladem kvantitativního je např. počet připojištění při výběru pojistného produktu.

Kvantitativní kritéria lze dále dělit na kritéria *maximalizačního* a kritéria *minimalizačního typu*. U těch prvních je žádoucí vyšší hodnota kritéria (např. průměrná mzda, HDP/obyvatele apod.). Naopak u kritéria minimalizačního typu je lepší nižší hodnota kritéria (např. míra nezaměstnanosti apod.).

2.1.2 Stanovení vah

Poté, co jsou definována kritéria, na základě kterých budou varianty v rámci rozhodovacího procesu hodnoceny, je nutné jednotlivým kritériím přiřadit váhy charakterizující jejich významnosti. Jednou z metod používaných pro stanovení vah kritérií je *bodovací metoda*, která bude následně použita v praktické části této diplomové práce. Pro bodovací metodu je stanovena určitá, například desetibodová, stupnice s tím, že deset bodů je přiřazeno nejvýznamnějšímu kritériu a jeden bod nejméně významnému kritériu. Pro určení váhy každého z kritérií je potřeba vydělit jemu přiřazené body celkovým počtem přidělených bodů mezi všechny kritéria.⁴⁷ Součet vah pak dá výsledek jedna. Pro ilustraci bodovací metody uvažujme příklad s 5 kritérii popsany následující tabulkou.

Tabulka 2: Příklad přidělení bodů kritériím u bodovací metody

Kritérium	K1	K2	K3	K4	K5	Celkem
Body	4	6	2	8	10	30

Zdroj: Vlastní zpracování

Váhy jednotlivých kritérií u tohoto příkladu získáme, pokud jednotlivá bodová hodnocení vydělíme číslem 30, což je součet všech bodových hodnocení. Výpočet vah je ukázán v tabulce č. 3.

Tabulka 3: Příklad stanovení vah pomocí bodovací metody

Kritérium	K1	K2	K3	K4	K5	Celkem
Body	4	6	2	8	10	30
Váha	$\frac{4}{30}=0,133$	0,200	0,067	0,267	0,333	1

Zdroj: Vlastní zpracování

⁴⁷ Fotr Jiří, Švecová Lenka: *Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje*. Třetí, přepracované vydání. Praha: Ekopress, 2016. 119-123 s. ISBN 978-80-87865-33-0.

2.1.3 Metody hodnocení variant

Stejně tak jako v předešlé kapitole, existuje mnoho metod pro hodnocení jednotlivých variant. Pro rozhodovací problém zkoumaný v diplomové práci jsem zvolila bodovací metodu s váhami.⁴⁸

V případě *bodovací metody s váhami* se jedná o velmi jednoduchý a často využívaný způsob používaný v teorii rozhodování. Využití metody spočívá v ohodnocení každé varianty na základě jednotlivých kritérií a přiřazení počtu bodů dle vlastního posouzení. Bodová stupnice je na uvážení, ale za nejčastěji využívanou se považuje hodnocení 1-10, s tím že 10 je nejlepší hodnocení a 1 nejhorší. Na závěr vynásobíme bodová hodnocení varianty váhami jednotlivých kritérií, takto získané hodnoty sečteme a určíme finální pořadí. Matematicky zapsáno, jsou-li v_1, v_2, \dots, v_n váhy popisující významnost kritérií K1, K2, ... Kn a $h_{k1}, h_{k2}, \dots, h_{kn}$ bodová hodnocení varianty V_k vzhledem ke kritériím K1, K2, ... Kn, pak je celkové hodnocení $h(V_k)$ varianty V_k vypočítáno jako

$$h(V_k) = \sum_{i=1}^n v_i \cdot h_{ki}$$

Stejným postupem vypočítáme hodnocení každé z variant V_1, V_2, \dots, V_m a nakonec hodnocení porovnáme. Pro ilustraci tohoto postupu uvažujme příklad s 5 kritérii a 5 variantami popsaný následující tabulkou.

Tabulka 4: Příklad výpočtu nejvhodnější varianty pomocí bodovací metody s váhami

Varianta/kritérium	K1	K2	K3	K4	K5		
V1	2	6	2	10	4		
V2	4	6	4	2	4		
V3	2	8	6	2	6		
V4	2	10	2	2	6		
V5	2	4	2	6	4		
Varianta/Váha kritéria	0,13	0,20	0,07	0,27	0,33	Vážený součet	Pořadí
V1	2*0,13=0,27	1,2	0,13	2,27	1,33	5,2	1.
V2	0,53	1,2	0,27	0,53	1,33	3,86	5.
V3	0,27	1,6	0,4	0,53	2	4,8	3.
V4	0,27	2	0,13	0,53	2	4,93	2.
V5	0,27	0,8	0,13	1,6	1,33	4,13	4.

Zdroj: Vlastní zpracování

Z výpočtů v tabulce je zřejmé, že v tomto příkladu je nejlepší variantou varianta V1, za ní následuje varianta V4. Nejhuře hodnocenou variantou je varianta V2.

⁴⁸ Fotr Jiří, Švecová Lenka: Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje. Třetí, přepracované vydání. Praha: Ekopress, 2016.119-123 s. ISBN 978-80-87865-33-0.

2.2 Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření spadá mezi nejčastěji využívané metody kvantitativního výzkumu. Dle Gavora (2010)⁴⁹ to je „*způsob písemného kladení otázek a získávání písemných odpovědí*“. Mezi hlavní výhody využití této metody se řadí rychlost sběru dat, lehká a nízkonákladová administrace, a hlavně možnost oslovení vysokého počtu respondentů. Bohužel se s touto metodou pojí i jisté nevýhody, se kterými musí výzkumník vždy počítat. Spadá sem především nejistá návratnost, která ve většině případech není vysoká, dále pak možnost, že respondent zcela neporozumí otázce, a tím dojde ke zkreslení výsledků výzkumu. Také to, že výzkumník není vždy přítomen při vyplňování dotazníku respondentem, a tak nemá možnost dohlédnout na pravdivost zvolených odpovědí, řadíme mezi nevýhody této metody.

Existuje několik možností administrace vytvořeného dotazníku. Mezi ty nejčastěji využívané se řadí rozesílání poštou (vzhledem k časové a finanční náročnosti hovoříme především o té elektronické), osobní předání (může vzniknout problém s anonymitou), telefonické oslovení respondentů (finančně náročné a mnohdy spojeno s neochotou odpovídat) nebo on-line vyplnění. Dnešní doba nabízí spoustu možností, jak oslovit respondenty on-line formou. Ať už mluvíme o zveřejnění na sociálních sítích mezi svými přáteli nebo vzniku různých skupin, které jsou založeny právě za účelem vyplňování sdílených dotazníků.

Abychom docílili co nejobjektivnějších výsledků je třeba dbát na určitou úpravu. V této souvislosti mám namysli především přehlednost, aby se respondent snadně orientoval a nedocházelo tak ke zkreslení výsledků. Dále je třeba dbát na správnou stylistiku, grafickou úpravu a také jazykovou korektnost. V dotazníku je dobré využívat jak otevřené, tak uzavřené nebo polouzavřené otázky, aby vznikl respondentovi prostor pro zamyšlení a vyjádření vlastního názoru.

Na počátku každého výzkumu je třeba si stanovit výzkumný cíl, který představuje to, co chceme daným dotazníkem dokázat/zjistit. Dále pak je stěžejní určit základní a výběrový soubor. *Základní soubor (populace)* je tvořen jednotkami, které daný výzkum zkoumá. Protože je základní soubor obvykle hodně rozsáhlý, používá se při dotazníkových šetřeních *soubor výběrový*. Ten je tvořen jednotkami, u kterých přímo provádíme měření.

⁴⁹ GAVORA, Peter. Úvod do pedagogického výzkumu. 2., rozš. české vyd. Brno: Paido, 2010. Edice pedagogické literatury. ISBN 978-80-7315-185-0.

Pro správné určení souboru je důležité vybrat správnou metodu výběru respondentů. V případě této práce se jedná o náhodný výběr, pro který je charakteristické to, že všechny jednotky základního souboru mají stejnou šanci se dostat do souboru výběrového.⁵⁰

2.2.1 Hypotézy

Při dotazníkových šetřeních předchází samotnému sběru dat formulace hypotéz, jež představují vědecký předpoklad, který se formuluje oznamovací větou. Vyjadřuje vztah mezi alespoň dvěma proměnnými. Hypotézy určují základní směr výzkumu a musí být formulovány tak, aby mohlo dojít k jejich ověření (potvrzení/vyvrácení).⁵¹

2.2.2 Zdroje dat pro dotazníkové šetření

Data pro dotazníková šetření se získávají celou řadou způsobů popsaných výše. Aby bylo zpracování praktické části diplomové práce co nejpřesnější, budou veškerá použitá data čerpána z reálně vytvořených návrhů pojistných smluv a z výsledků dotazníkového šetření, který je součástí této práce.

2.2.3 Zpracování dat při dotazníkovém šetření

Po dokončení sběru dat prostřednictvím dotazníkového šetření nastává jejich analýza a také zvolení vhodné metody jejich vyhodnocení, kterých existuje mnoho. Mezi ty nejčastěji využívané řadíme statistické metody zpracování a vyhodnocení dat. Podstatou je veškerá získaná data přepsat do přehledných tabulek a posléze je vyhodnotit.

Základní kroky statistického zpracování dat jsou:

1. **Zjišťování** – nashromáždění a záznam údajů, včetně jejich kontroly.
2. **Zpracování** – úprava, konfigurace, uskupení, sumarizace.
3. **Analýza** – výpočet charakteristik, měření závislostí, srovnávání.
4. **Prezentace výsledků** – vyhotovení tabulek a grafů, zhodnocení.

Při statistickém vyhodnocení dat vycházíme především z četnosti, jinými slovy počítáním jednotlivých získaných odpovědí. Četnosti dělíme na *absolutní* (představuje konkrétní počet získaných odpovědí) a *relativní četnost* (vyjadřuje zastoupení konkrétní položky na celkovém

⁵⁰ NEUBAUER, Jiří, Marek SEDLAČÍK a Oldřich KRÍŽ. *Základy statistiky: aplikace v technických a ekonomických oborech*. 2., rozšířené vydání. Praha: Grada, 2016. C.H. Beck pro praxi. 192-207 s ISBN 978-80-247-5786-5.

⁵¹ CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016. Pedagogika (Grada). 34 s. ISBN 978-80-247-5326-3.

počtu a je vyjádřena v procentech). Takto zpracovaná data jsou vhodná pro další zpracování do přehledných grafů, ať už koláčových nebo sloupcových.⁵²

Lineární závislost, resp. nezávislost, mezi dvěma zkoumanými náhodnými veličinami x a y lze zkoumat pomocí výběrového Pearsonova korelačního koeficientu. Při jeho výpočtu vycházíme z n pozorování realizací těchto náhodných veličin

$$\begin{pmatrix} x_1 \\ y_1 \end{pmatrix}, \begin{pmatrix} x_2 \\ y_2 \end{pmatrix}, \dots, \begin{pmatrix} x_n \\ y_n \end{pmatrix}$$

Výpočet výběrového Pearsonova korelačního koeficientu r je pak následující:

$$r = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})(y_i - \bar{y})}{\sqrt{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2} \sqrt{\sum_{i=1}^n (y_i - \bar{y})^2}}$$

kde \bar{x} a \bar{y} jsou výběrové průměry.

Pokud je zkoumaných veličin více, uspořádají se vypočtené korelační koeficienty do tzv. korelační matice. Hodnoty na diagonále **korelační matice** musí být rovny jedné. V korelační matici jsou významné zejména korelační koeficienty splňující $|r| > 0,4$. Koeficient korelace větší než 0,4 vypovídá o poměrně silné přímé lineární závislosti mezi proměnnými. Naopak koeficient korelace menší než -0,4 vypovídá o poměrně silném negativním lineárním vztahu mezi proměnnými. Pokud je korelační koeficient roven 0, pak mezi znaky není žádná statisticky zjiřitelná lineární závislost. Je dobré si uvědomit, že i při nulovém korelačním koeficientu na sobě veličiny mohou záviset, pouze tento vztah nelze vyjádřit lineární funkcí, a to ani přibližně.

V MS Excel se korelační koeficienty počítají pomocí funkce **CORREL**, která bude pro výpočty použita v praktické části diplomové práce.

Mezi další tradiční nástroj zpracování dat řadíme kontingenční tabulky. Tyto tabulky jsou vhodné především pro zobrazení vzájemného vztahu mezi dvěma údaji, získanými ze dvou různých otázek. Dále se kontingenční tabulky využívají pro vyhodnocení hypotéz a při hledání vzájemné souvislosti mezi dvěma proměnnými.⁵³

⁵² CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016. Pedagogika (Grada). 106 s. ISBN 978-80-247-5326-3.

⁵³ Co s vyplněnými dotazníky a daty? Jak je vyhodnotit?. Home [online]. Copyright © 2018 [cit. 20.11.2020]. Dostupné z: <https://www.ecommercebridge.cz/co-s-vyplnenymi-dotazniky-a-daty-jak-je-vyhodnotit/>

Chí – kvadrát test známý také jako „Test dobré shody“, označován χ^2 , patří mezi základní statistické metody sloužící k testování shody mezi očekávanými a pozorovanými hodnotami. Jinými slovy testujeme, zda se pozorovaný poměr shoduje s teoretickým (očekávaným) a také (ne)závislost mezi dvěma pozorovanými veličinami.

Pro aplikování chí-kvadrát testu nejprve pozorovaná data usprádáme do kontingenční tabulky popisující četnosti. Kategorie jednoho znaku určují řádky a kategorie druhého znaku sloupce. Jednotlivá pozorování jsou zařazena do příslušné buňky kontingenční tabulky podle hodnot daných dvou znaků. Pokud jeden ze znaků má r kategorií a druhý znak má s kategorií, dostáváme kontingenční tabulku typu $r \times s$.

Základní myšlenka chí-kvadrát testu spočívá v porovnání pozorovaných a očekávaných četností. Pozorované četnosti zjistíme z kontingenční tabulky. Očekávané četnosti je nutné vypočítat. Při výpočtu přitom vycházíme z předpokladu, že platí nulová hypotéza. Pokud provádíme test nezávislosti, nulová hypotéza předpokládá, že mezi dvěma veličinami není žádná závislost.

Velikost rozdílů mezi pozorovanými a očekávanými četnostmi posuzujeme pomocí testové statistiky χ^2 (chí-kvadrát); vzorec pro její výpočet lze nalézt např. v knize „Statistické metody“⁵⁴. Na základě pravděpodobnostního rozložení chí-kvadrát se poté vypočítá pravděpodobnost výskytu takovéto hodnoty. Tato pravděpodobnost se nazývá dosažená hladina významnosti statistického testu (p-hodnota, p-value). Pokud je menší než 0,05, nulovou hypotézu zamítáme. Znamená to, že pravděpodobnost, že by pozorované rozdíly či závislosti vznikly pouze náhodou, je menší než 5 %.

K výpočtu p-hodnoty lze použít např. funkci **CHITEST** v programu MS Excel. Výsledkem CHITESTu je hodnota p-value, která se srovnává s hladinou významnosti $\alpha = 0,05$. Je-li p-value $< 0,05$, nulová hypotéza se na hladině významnosti 0,05 zamítá, v opačném případě ji zamítnout nelze.

⁵⁴ ANDEĚL, Jiří. Statistické metody. Páté vydání. Praha: Matfyzpress, 2019. ISBN 978-80-7378-381-5.

3 PRAKTICKÁ ČÁST

Praktická část diplomové práce je věnovaná zpracování modelu vícekritériálního hodnocení pro výběr vhodné varianty pojištění domácnosti pro předem definovaného klienta. Dále je zpracováno dotazníkové šetření, které má za úkol zjistit úroveň informovanosti respondentů o problematice pojištění domácnosti a dále zjistit, na základě čeho se respondenti nejčastěji rozhodují o tom, u jakého pojistitele toto pojištění uzavřou.

3.1 Model vícekritériálního hodnocení pro výběr pojištění domácnosti

Tato část práce se zaměřuje na porovnání nabídek pojištění domácnosti jednotlivých pojišťoven, pomocí vybrané metody vícekritériální analýzy. V prvé řadě je důležité určit profil klienta, pro kterého budeme posléze jednotlivé varianty hodnotit a vytvářet odpovídající doporučení. Dalším důležitým krokem je určení kritérií a jim odpovídající zvolení vah, pomocí kterých definujeme jejich významnost.

Níže uvedené informace jsou zaznamenány na základě reálně modelovaných nabídek pro náš konkrétní profil klienta. Všechny modelace pojistných smluv proběhly on-line prostřednictvím webových stránek vybraných pojišťoven.

3.1.1 Určení profilu klienta

Paní Eva (60 let) si zakoupila cihlový byt v Olomouci o rozloze 59 m² o dispozici 2kk. Chce si založit pojištění domácnosti na pojistnou částku 400.000Kč. Byt se nachází v 1. nadzemním podlaží. Byt je standardně vybaven a je obýván trvale pouze jednou osobou. Součástí pojištění by měl být sklep, ve kterém se nachází jedno jízdní kolo v celkové hodnotě 10.000,-Kč. Jelikož se před domem nachází hřiště, je vhodné mít i připojištění skel. Byt se nenachází v žádném z rizikových povodňových stupňů. Pojištění odpovědnosti paní Eva pokládá za vhodné připojištění, ale není nutností.

Paní Eva preferuje, aby bylo pojištění domácnosti co možná nejlevnější, mělo široký rámec zahrnutých rizik v odpovídajících pojistných částkách. Trvá na poskytnutí alespoň základních asistenčních služeb. Svá pojištění vždy uzavírala on-line a ani v tomto případě nehodlá nic měnit. Důvěra v pojišťovnu je pro paní Evu velmi důležitá, proto důvěřuje spíše pojišťovnám, které mají na trhu již vybudované jméno a dlouholetou tradici.

3.1.2 Určení jednotlivých variant

Na území České republiky se nachází mnoho institucí, které nabízejí možnost si u nich uzavřít pojištění domácnosti. Do této práce bylo vybráno 9 nejznámějších pojišťoven, které tvoří jednotlivé varianty pro vzájemnou komparaci nabídek pomocí analýzy vícekritériálního rozhodování.

Mezi tyto pojišťovny jsem zařadila Allianz, pojišťovnu AXA, která je nově členem skupiny UNIQA, ČSOB pojišťovnu, Českou podnikatelskou pojišťovnu, pojišťovnu Direct, Generali-Česká pojišťovna, Kooperativu a v neposlední řadě pojišťovnu SLAVIA. Vybrané varianty jsou zobrazeny v následující tabulce.

Tabulka 3: Přehled hodnocených variant

Varianta	Společnost	Název produktu
V1	Allianz	MůjDomov
V2	AXA/UNIQA	Domov IN
V3	ČSOB	Náš domov
V4	ČPP	DOMEX+
V5	Direct	-
V6	ERGO	Bezpečný domov PLUS
V7	Generali - Česká pojišťovna	Můj majetek
V8	Kooperativa	Pojištění majetku
V9	SLAVIA	Šťastný Domov

Zdroj: Vlastní zpracování

3.1.3 Určení kritérií

Klíčovým krokem pro zpracování analýzy vícekritériálního rozhodování je zvolení adekvátních kritérií, na základě kterých probíhá hodnocení jednotlivých variant. V případě této práce máme určeno celkem 5 kritérií. Mezi tato kritéria řadíme cenu, limity plnění, asistenční služby, on-line sjednání a v neposlední řadě důvěru v danou pojišťovnu.

Tabulka 4: Přehled hodnocených kritérií

Kritérium	Popis
K1	Cena
K2	Limity plnění
K3	Asistenční služby
K4	On-line sjednání
K5	Důvěra

Zdroj: Vlastní zpracování

3.1.4 Bodové ohodnocení kritérií a určení vah

V této části práce se budeme soustředit na stanovení odpovídajícího bodového ohodnocení jednotlivých kritérií, pomocí bodovací metody. Využíváme bodové stupnice 1-10 s tím, že hodnota 1 je nejnižší a hodnota 10 nejvyšší.

Posléze stanovíme také jednotlivé váhy, které jsou nezbytnou součástí zpracování výpočtu hodnocení nevhodnější varianty, pomocí bodovací metody s váhami.

Tabulka 5: Určení bodů a vah jednotlivým kritériím

Kritérium	Popis	Body	Váha
K1	Cena	10	0,313
K2	Limity plnění	8	0,250
K3	Asistenční služby	4	0,125
K4	On-line sjednání	4	0,125
K5	Důvěra	6	0,188
CELKEM		32	1

Zdroj: Vlastní zpracování

Na výše uvedené tabulce můžeme vidět bodové ohodnocení zvolených kritérií včetně výpočtu vah. Kritérium s nejvyšší vypočtenou váhou nám vyšlo kritériu K1, tedy cena (pojistné) za pojištění domácnosti. Na druhé straně nejnižší váhové ohodnocení získalo kritérium K3 a K4, respektive zahrnutí asistenčních služeb do pojištění domácnosti a možnost sjednání pojištění domácnosti pomocí on-line kanálů.

Kritérium K1- Celkové roční pojistné za sjednané pojištění domácnosti. Čím je pojistné nižší, tím je zájemce o pojištění spokojenější.

Tabulka 6: Kritérium K1 cena

Varianta	Společnost	K1 cena	Body
V1	Allianz	1.705 Kč	2
V2	AXA/UNIQA	928 Kč	6
V3	ČSOB pojišťovna	845 Kč	7
V4	ČPP	769 Kč	8
V5	Direct	713 Kč	8
V6	ERGO	1.096 Kč	5
V7	Generali - Česká pojišťovna	1.536 Kč	3
V8	Kooperativa	1.200 Kč	4
V9	SLAVIA	581 Kč	10

Zdroj: Vlastní zpracování

Na výše uvedené tabulce můžeme vidět, že nejlépe cenově vychází pojištění u pojišťovny SLAVIA za 581 Kč na rok, naopak nejdraže vyšla kalkulace od pojišťovny Allianz za 1.705 Kč na rok. Vzhledem k tomu, že jsou pojištění počítána pro konkrétního klienta s jasně danými parametry je překvapující téměř trojnásobný rozdíl mezi nejlevnější a nejdražší variantou pojištění.

Cenová kalkulace pojišťovny SLAVIA dostala na bodové stupnici 1-10 nejvyšší počet bodů, tedy plných 10. Na druhém místě s 8 body se umístila pojišťovna ČPP a Direct. ČSOB pojišťovna získala 7 bodů, AXA/UNIQA 6 bodů, pojišťovna ERGO 5 bodů, Kooperativa 4 body, Generali-Česká pojišťovna 3 body a na posledním místě se ziskem 2 bodů se umístila s cenovou nabídkou pojišťovna Allianz.

Kritérium K2- Výše a množství nabízených limitů plnění. Čím jsou limity plnění vyšší a množství rozsáhlejší, tím je zájemce o pojištění spokojenější.⁵⁵

Tabulka 7: Kritérium K2 limity a rozsah plnění

Varianta	Společnost	K2 Limity a rozsah plnění	Body
V1	Allianz	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PČ 400tis., ZPN, ➤ pojištění odpovědnosti na 5mil., ➤ poj. skel, ➤ odcizení a přepětí, ➤ věci v nebytových prostorech. 	10
V2	AXA/UNIQA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PČ 400tis, ZPN, ➤ pojištění odpovědnosti na 1mil., ➤ poj. skel, ➤ odcizení a přepětí, ➤ věci v nebytových prostorech. 	8
V3	ČSOB pojišťovna	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PČ 400tis, ZPN, ➤ poj. skel, ➤ odcizení a přepětí, ➤ věci v nebytových prostorech. 	7
V4	ČPP	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PČ 400tis, ZPN, ➤ poj. skel, ➤ odcizení a přepětí, ➤ věci v nebytových prostorech. 	7
V5	Direct	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PČ 400tis, ZPN, ➤ poj. skel, ➤ odcizení a přepětí, ➤ věci v nebytových prostorech. 	7
V6	ERGO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PČ 400tis., ZPN, ➤ pojištění odpovědnosti na 1mil., ➤ poj. skel, ➤ odcizení a přepětí, ➤ věci v nebytových prostorech. 	8
V7	Generali - Česká pojišťovna	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PČ 400tis, ZPN, ➤ poj. skel, ➤ odcizení a přepětí, ➤ věci v nebytových prostorech. 	7
V8	Kooperativa	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PČ 400tis, ZPN, ➤ odcizení, ➤ věci v nebytových prostorech. 	4
V9	SLAVIA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ PČ 400tis, ZPN, ➤ poj. skel, ➤ odcizení a přepětí, ➤ věci v nebytových prostorech. 	7

Zdroj: Vlastní zpracování

⁵⁵ Zkratka PČ= Pojistná částka, ZPN= Základní pojistná nebezpečí

Kalkulace pojištění domácnosti u jednotlivých pojišťoven probíhala podle předem stanoveného profilu konkrétního klienta, proto se nabídky v základu v mnohém neliší a jdou vidět pouze malé rozdíly u několika málo variant. Bylo jasně stanoveno, že pojistná částka dané domácnosti je v hodnotě 400tis. a také, že je zapotřebí připojištění kola, které se nachází v nebytových prostorách domu. Všechny tyto požadavky splňuje všech 9 variant/pojišťoven. Paní Eva také preferuje uzavření pojištění, kde je součástí i pojištění skel. Tuto podmínku nesplňuje varianta V8, tedy pojišťovna Kooperativa, proto získala nejnižší 4 bodové ohodnocení. Varianty V3 (ČSOB), V4 (ČPP), V5 (Direct), V7 (Generali-ČP) a V9 (SLAVIA) splňují veškeré základní požadavky, včetně pojištění skel, proto dostávají 7 bodové ohodnocení. Zbytek variant obsahuje i pojištění odpovědnosti, které paní Eva pokládá za velmi dobré. Ve variantě V2 (AXA/UNIQA) společně s variantou V6 (ERGO) je součástí kalkulace pojištění odpovědnosti do limitu 1mil., proto tyto varianty získávají ohodnocení 8 bodů. Nejvyšší bodové ohodnocení 10 bodů získala varianta V1 (Allianz), která mimo základní požadavky a připojištění skel, zahrnuje také pojištění odpovědnosti až do limitu 5mil. korun.

Kritérium K3- Zahrnutí asistenčních služeb do sjednaného pojištění domácnosti.

Tabulka 8: Kritérium K3 asistence

Varianta	Společnost	K3 Asistence	Body
V1	Allianz	Ano	10
V2	AXA/UNIQA	Ano	10
V3	ČSOB pojišťovna	Ano	10
V4	ČPP	Ano	10
V5	Direct	Ano	10
V6	ERGO	Ano	10
V7	Generali - Česká pojišťovna	Ano	10
V8	Kooperativa	Ano	10
V9	SLAVIA	Ano	10

Zdroj: Vlastní zpracování

Jak můžeme vidět na tabulce č.8, všechny zvolené varianty splňují kritérium zahrnutí asistenčních služeb do pojištění domácnosti. Paní Eva se tak kdykoli může obrátit na svou pojišťovnu s řešením problému. Z toho důvodu všech 9 pojišťoven získalo nejvyšší bodové ohodnocení 10 bodů.

Kritériu K4- Pojištění domácnosti je možné sjednat pomocí on-line kanálů, bez nutnosti návštěvy pobočky.

Tabulka 9: Kritérium K4 On-line sjednání

Varianta	Společnost	K4 On-line	Body
V1	Allianz	Ano	8
V2	AXA/UNIQA	Ano	10
V3	ČSOB pojišťovna	Ano	10
V4	ČPP	Ano	10
V5	Direct	Ano	10
V6	ERGO	Ano	10
V7	Generali - Česká pojišťovna	Ano	10
V8	Kooperativa	Ano	8
V9	SLAVIA	Ano	10

Zdroj: Vlastní Zpracování

Jak již bylo v úvodu psáno, veškeré kalkulace zahrnuté do této práce jsou pomocí on-line kanálů, proto by se dalo říci, že kritérium K4 splňuje všech 9 variant pojišťoven. Bohužel u varianty V1 (Allianz) a V8 (Kooperativa) vzniká nepatrný problém během samotného uzavírání pojistné smlouvy. Na rozdíl od ostatních pojišťoven, kde si klient sám založí celou pojistnou smlouvu, u těchto dvou pojišťoven tomu tak zcela není. V případě pojišťovny Allianz je zájemce ihned po zadání kontaktních údajů zastavený s hláškou, že se mu ozve pracovník pojišťovny a probere s ním podrobnosti. Věřím tomu, že tento způsob může být pro někoho velice nepříjemný, proto je tato varianta ohodnocena pouze 8 body. Samozřejmě je dobré mít možnost kontaktovat odborníka, ovšem mělo by to být závislé na volbě každého klienta, jaký způsob zvolí a čeho využije. Stejného bodového zisku dosáhla také varianta V8 (Kooperativa), která na rozdíl od Allianz pustí klienta až po finální uzavření pojistné smlouvy, ale bez možnosti jakéhokoli náhledu na budoucí pojistnou smlouvu ihned klienta směřuje na zaplacení. Věřím tomu, že by každému mělo být umožněno nahlédnout na kalkulaci a měla být umožněna kontrola toho, co si klient přeje mít zahrnuté do své pojistné smlouvy. Zbytek variant získal nejvyšší hodnocení 10 bodů, především díky jednoduchosti a časové úspoře, kterou od tohoto způsobu uzavírání pojistné smlouvy každý očekává.

Kritérium K5- Důvěra v pojišťovnu posuzovaná podle doby působení na českém trhu a budování tradice. Čím delší doba působení, tím vyšší spokojenost klienta.

Tabulka 10: Kritérium K5 Důvěra v pojišťovnu

Varianta	Společnost	K5 Důvěra	Body
V1	Allianz	28	8
V2	AXA/UNIQA	23	8
V3	ČSOB pojišťovna	29	8
V4	ČPP	26	8
V5	Direct	6	4
V6	ERGO	25	8
V7	Generali - Česká pojišťovna	190	10
V8	Kooperativa	29	8
V9	SLAVIA	31	8

Zdroj: Vlastní zpracování

Poslední hodnocené kritérium se týká důvěry v pojišťovnu. V rámci této práce vycházíme z toho, že pojišťovny, které působí na trhu dlouho a mají již vybudované portfolio a tradici jsou důvěryhodnější než nově zakládané společnosti bez jakékoli historie.

V rámci zvolených variant si můžeme všimnout, že pouze jedna pojišťovna působí na trhu méně než 10 let, a proto získala nejnižší 4 bodové hodnocení. Nejvyššího hodnocení dosáhla varianta V7 neboli Generali- Česká pojišťovna, která na našem trhu působí neuvěřitelných 190 let a řadí se tak mezi společnosti s opravdovou tradicí. Zasloužila si tak krásných 10 bodů. Zbytek pojišťoven na trhu působí již více než 20 let, a proto jsou ohodnoceny 8 body.

3.1.5 Zpracování analýzy pro zvolení nejvhodnější varianty

V této části práce se věnuji zpracování hodnocení jednotlivých variant, pomocí bodovací metody s váhami. Na základě výsledků jsme schopni určit celkové pořadí zkoumaných variant, včetně zvolení nejvhodnější varianty pro našeho zvoleného klienta, kterým je paní Eva.

Tabulka 11: Zhodnocení variant pomocí bodovací metody s váhami

Varianta/ Kritérium	K1	K2	K3	K4	K5		
V1	2	10	10	8	8		
V2	6	8	10	10	8		
V3	7	7	10	10	8		
V4	8	7	10	10	8		
V5	8	7	10	10	4		
V6	5	8	10	10	8		
V7	3	7	10	10	10		
V8	4	4	10	8	8		
V9	10	7	10	10	8		
Varianta/Váha	0,313	0,250	0,125	0,125	0,188	Vážený součet	Pořadí
V1	0,626	2,500	1,250	1,000	1,504	6,88	8.
V2	1,878	2,000	1,250	1,250	1,504	7,88	4.
V3	2,191	1,750	1,250	1,250	1,504	7,95	3.
V4	2,504	1,750	1,250	1,250	1,504	8,26	2.
V5	2,504	1,750	1,250	1,250	0,752	7,51	6.
V6	1,565	2,000	1,250	1,250	1,504	7,57	5.
V7	0,939	1,750	1,250	1,250	1,880	7,07	7.
V8	1,252	1,000	1,250	1,000	1,504	6,01	9.
V9	3,130	1,750	1,250	1,250	1,504	8,88	1.

Zdroj: Vlastní zpracování

Na výše uvedené tabulce můžeme vidět konečné pořadí jednotlivých variant. Nejvhodnější nabídku pro paní Evu připravila pojišťovna SLAVIA (V9), která získala celkem 8,88 bodů. Na druhém místě se umístila Česká podnikatelská pojišťovna (V4) se ziskem 8,26 bodů. Na třetím místě se zařadila se svou nabídkou ČSOB pojišťovna (V3), která získala 7,95 bodů. Jako nejméně vhodnou pokládáme nabídku ve variante V8 (Kooperativa), která získala pouze 6,01 bodů.

3.1.6 Shrnutí modelu vícekritériálního rozhodování

Cílem zpracování modelu bylo zhodnocení nabídek pojištění domácnosti pro konkrétního zájemce. Pro náš model vícekritériálního rozhodování bylo zvoleno celkem 9 variant s tím, že každá varianta představovala jednu z pojišťoven působících na území České republiky. Jednotlivé varianty byly posléze hodnoceny na základě pěti zvolených kritérií, které v našem případě představují kritérium ceny za pojištění, výši limitů plnění zahrnutých do pojištění, zařazení asistenčních služeb do pojištění, možnost sjednání pojištění on-line prostřednictvím webových stránek jednotlivých pojišťoven a jako poslední bylo zvoleno kritérium důvěry v danou pojišťovnu.

Tabulka 12: Určení finálního pořadí

Varianta	Společnost	Pořadí
V1	Allianz	8.
V2	AXA/UNIQA	4.
V3	ČSOB pojišťovna	3.
V4	ČPP	2.
V5	Direct	6.
V6	ERGO	5.
V7	Generali - Česká pojišťovna	7.
V8	Kooperativa	9.
V9	SLAVIA	1.

Zdroj: Vlastní zpracování

Na základě získaných výsledků bylo zpracováno finální pořadí jednotlivých nabídek pojišťoven. Nejvhodnější pojištění domácnosti pro našeho konkrétního klienta nabízí pojišťovna SLAVIA, která se pyšní především nabídkou skvělé ceny bez sebemenšího negativního dopadu na ostatní kritéria v porovnání s ostatními variantami. Do elitní trojice se dostala také Česká podnikatelská pojišťovna nebo ČSOB pojišťovna.

Nejhůře dopadla nabídka pojišťovny Kooperativa, která ztrácí v porovnání s ostatními variantami především na ceně za pojištění, rozsahem limitů a zahrnutých pojistných nebezpečí do zpracované nabídky pojištění domácnosti.

3.2 Dotazníkové šetření týkající se pojištění domácnosti

Do dotazníkového šetření zahrnutého do diplomové práce je zařazeno celkem 19 otázek a v rámci šetření jsou analyzovány dvě věkové skupiny – lidé spadající do věkové skupiny 25-45 let (S1) a lidé, kteří mají alespoň 60 let (S2). Cílem výzkumu je jednak zjistit úroveň informovanosti respondentů o problematice pojištění domácnosti a dále zjistit, na základě čeho se respondenti nejčastěji rozhodují o tom, u jakého pojistitele toto pojištění uzavřou. Analýza je přitom provedena v obou věkových skupinách samostatně a zjištěné výsledky jsou mezi sebou nakonec porovnány.

Populaci neboli základní soubor tvoří obyvatelé ČR spadající do věkové skupiny S1 nebo S2, kteří mají v rámci rodiny uzavřené pojištění domácnosti. Oproti tomu výběrovým souborem je skupina obyvatel ČR, kteří žijí v pojištěné domácnosti, současně spadají do věkové skupiny S1 nebo S2 a kteří vyplnili uvažovaný dotazník.

V případě mé diplomové práce byly stanoveny dvě hypotézy, které se dotazníkovým šetřením ověřovaly:

- **H1:** Pro skupinu S1 je stěžejní možnost sjednat pojištění online, na rozdíl od skupiny S2, která preferuje kontakt na pobočce v místě bydliště.
- **H2:** Méně než 40 % dotázaných ví na jakou pojistnou částku mají své pojištění domácnosti sjednané.

Na začátku dotazníku čekají respondenta faktografické otázky, které se nejčastěji uvádějí až na závěr, ale v případě této diplomové práce mají filtrační charakter, proto jsou zařazeny na samém začátku. Díky těmto otázkám se dokáží zaměřit na cílovou skupinu S1/S2 a porovnávat tak jen data, která jsou stěžejní pro splnění výzkumného cíle. Dále následuje 15 otázek uzavřeného nebo polouzavřeného charakteru. Vytvořený dotazník můžete nalézt v příložených dokumentech k diplomové práci.

Sběr dat proběhl v období od 7.9.2020 do 1.12.2020 s výsledkem 100 kusů zodpovězených dotazníků ze skupiny S1, stejně tak jako ze skupiny S2. Administrace dotazníků mezi respondenty proběhla on-line formou prostřednictvím sociálních sítí, popřípadě osobním předáním do rukou respondenta.

Pro prezentaci výsledků je využito zkratk S1 a S2, které označují zkoumané skupiny, kde S1 je skupina respondentů ve věkovém rozmezí 25-45 let a naproti tomu skupina S2, která prezentuje výsledky od respondentů ve věku alespoň 60 let.

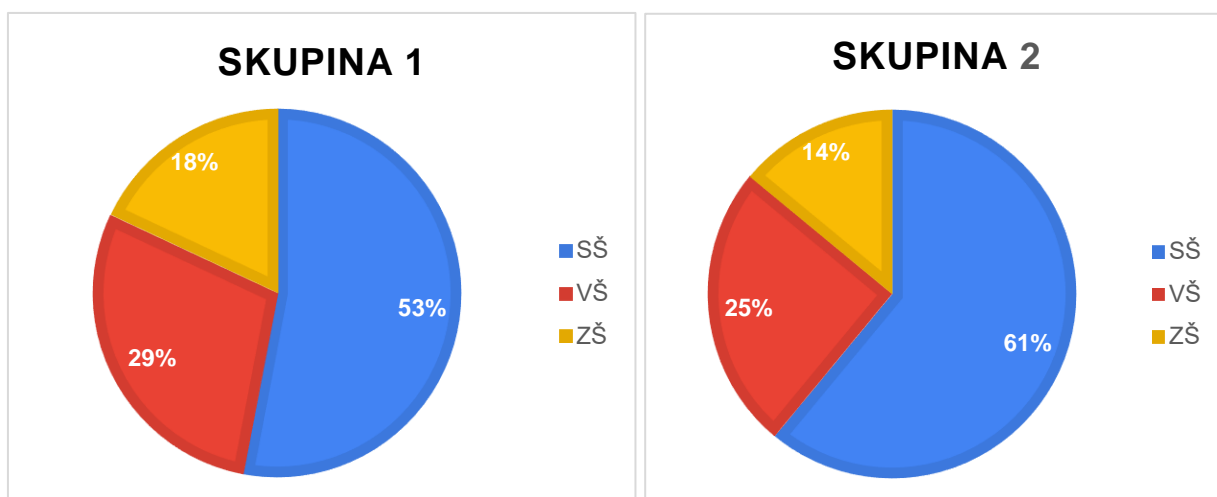
U grafů je využito relativní zobrazení četnosti, tedy v procentech. Díky oslovení právě sta respondentů čtenář lehce zjistí, kolik respondentů zvolilo určitou odpověď. U otázek, na které neodpovídali všichni respondenti je v popisu pod grafem vyjádření i v absolutních číslech, pro lepší orientaci čtenáře ve výsledcích.

3.2.1 Výsledky dotazníkového šetření

V následující části jsou postupně uvedeny všechny otázky s podrobným popisem grafů a vzájemným porovnáním dvou zkoumaných věkových skupin. Nejprve následuje obecné sdělení výsledků faktografických otázek, které jsou dále využity i k podrobnějšímu zjištění vlivu odpovědí z těchto otázek na celý výzkum.

Otázka č.1: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Graf 1: Odpovědi na otázku č.1



Zdroj: Vlastní zpracování

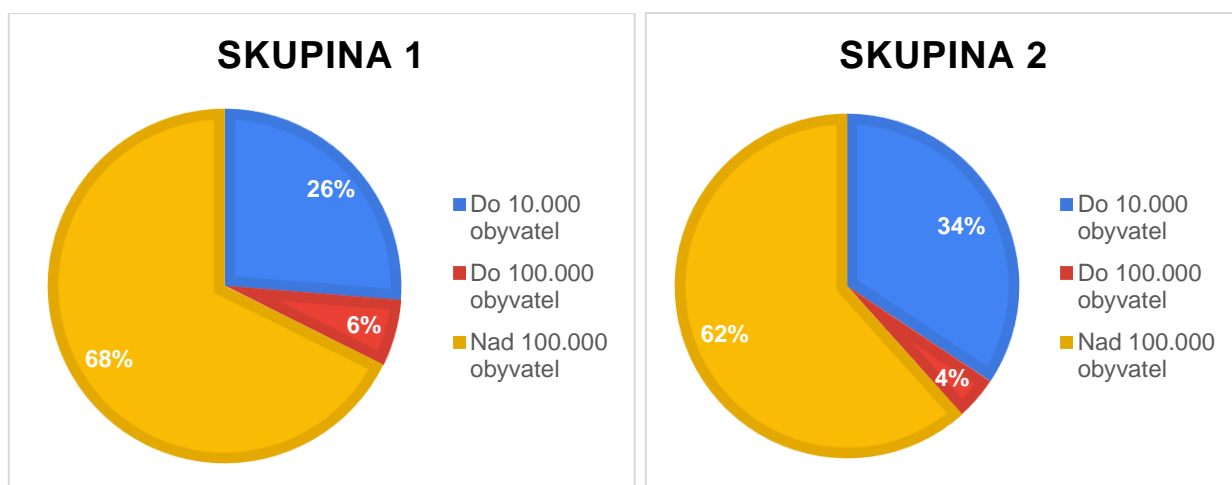
Z výše položeného grafu S1 můžeme vyčíst, že ze 100 respondentů byla více než polovina středoškolsky vzdělaná. Dále téměř 30 % respondentů bylo vysokoškolsky vzděláno a zbytek mělo pouze základní vzdělání.

U grafu skupiny S2 můžeme pozorovat, že složení respondentů se od skupiny S1 moc neliší. Taktéž nadpolovičně převažují středoškolsky vzdělaní respondenti. Čtvrtina respondentů má vysokoškolské vzdělání a pouze 14 respondentů z celkového počtu mělo základní vzdělání.

Otázka č.2: Napište PSČ obce, ve které aktuálně bydlíte.

Tato otázka se využila pro zjištění velikosti obce, ve které respondent bydlí. Na následujících grafech můžeme vidět již zpracované výsledky, které jsou rozděleny do třech hlavních kategorií. První kategorie jsou respondenti, kteří bydlí v obcích o počtu obyvatel do 10.000. Další skupinou jsou respondenti, kteří bydlí v obcích/městech od 10.000 do 100.000 obyvatel. Do poslední kategorie jsou zahrnuti odpovědi respondentů, kteří mají aktuální bydliště ve městech nad 100.000 obyvatel.

Graf 2: Odpovědi na otázku č.2



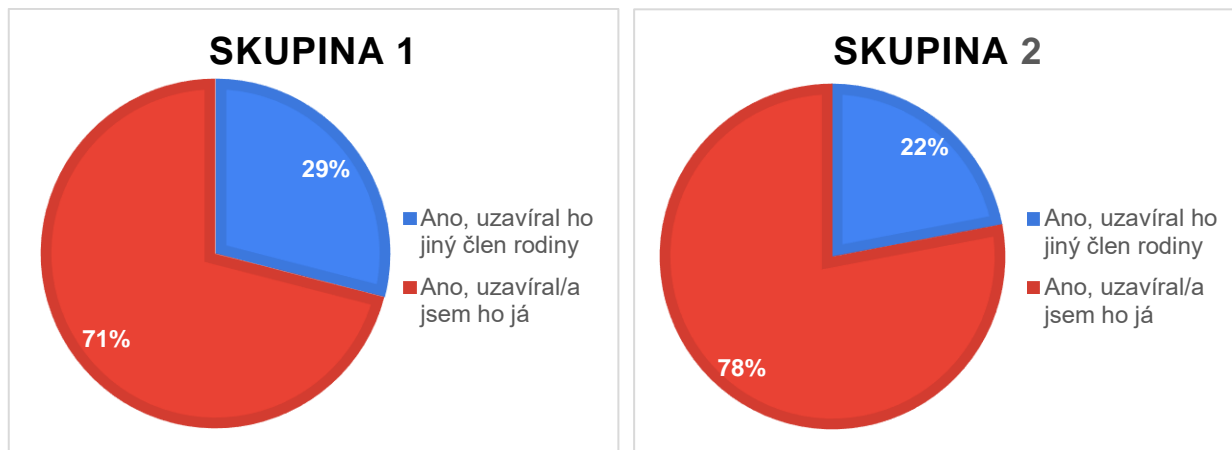
Zdroj: Vlastní zpracování

Na obou grafech, jak skupiny S1, tak S2 můžeme pozorovat podobné rozdělení respondentů dle kritéria umístění bydliště dle počtu obyvatel. U obou skupin převládají respondenti z měst, které mají nad 100.000 obyvatel. Tvoří více než 60 % z celkového počtu. Na druhém místě jsou respondenti z malých obcí s počtem obyvatel do 10.000. U obou skupin tito respondenti tvoří okolo 30 %. Jen nepatrné procento respondentů odpovídalo ze skupiny od 10.000 do 100.000 obyvatel.

Otázka č.3: Máte v současnosti uzavřené pojištění domácnosti?

Otázka č.3 byla zařazena mezi faktografické otázky téměř na samém začátku výzkumu. Jelikož mým výběrovým souborem jsou obyvatelé ČR, kteří vlastní pojištění domácnosti, bylo nutné zahrnout také respondenty, kteří mají v rámci rodiny uzavřené pojištění domácnosti, ale neuzavírali ho oni sami osobně.

Graf 3: Odpovědi na otázku č.3

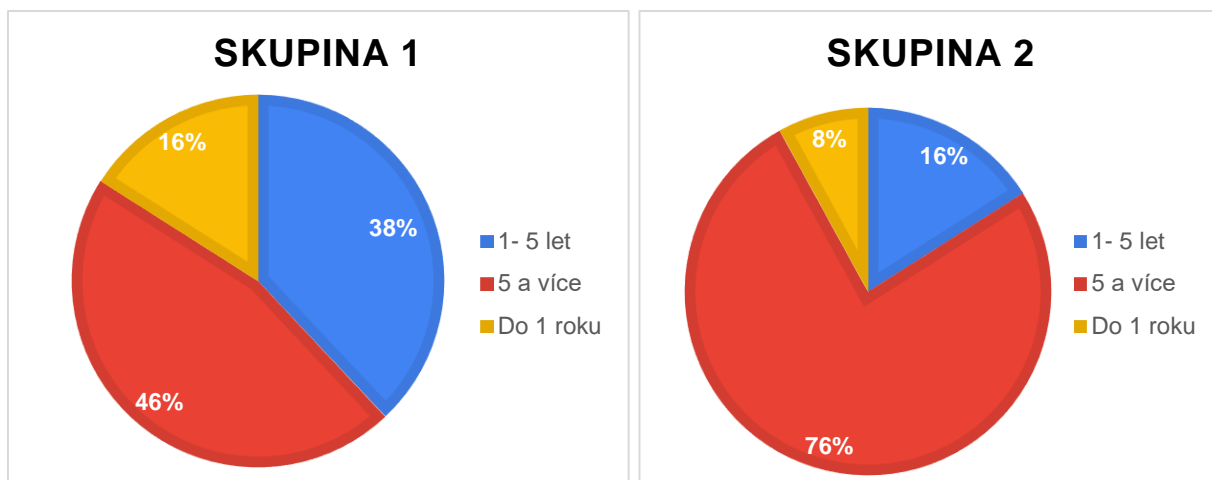


Zdroj: Vlastní zpracování

Na výše uvedených grafech můžeme vidět, že u obou skupin S1 a S2 převládají z více než 70 % respondenti, kteří jsou současně i těmi, co osobně uzavřeli pojistnou smlouvu o pojištění domácnosti. Takto vysoké číslo se odrazí na přesnosti výsledků získaných pomocí tohoto dotazníkového šetření, jelikož lze předpokládat, že tito respondenti ví o svém pojištění více informací nežli pouze rodinný příslušník žijící v pojištěné domácnosti.

Otázka č.4: Jak dlouho máte pojištění domácnosti sjednané?

Graf 4: Odpovědi na otázku č.4



Zdroj: Vlastní zpracování

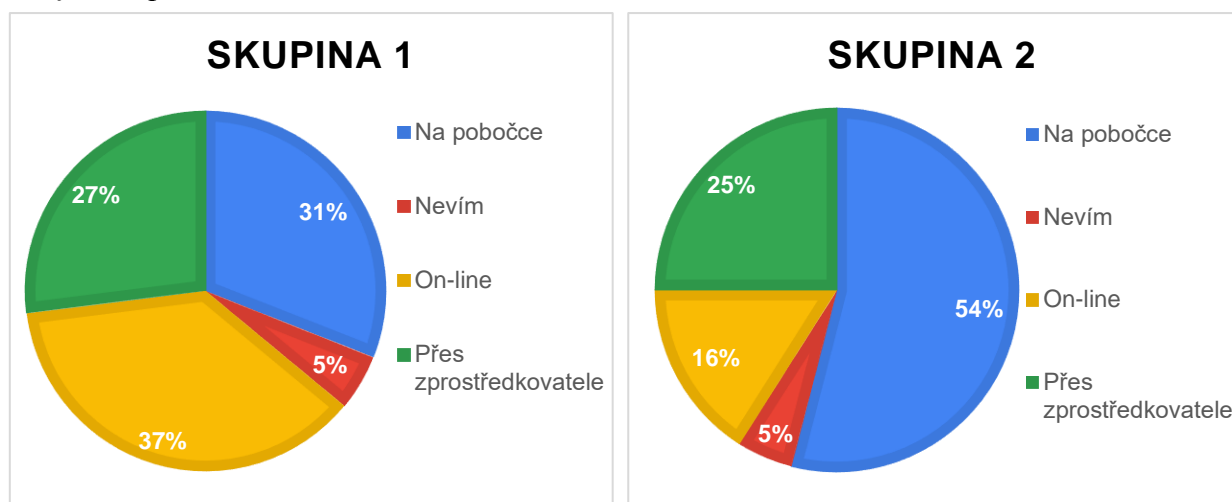
Na výše položeném grafu S1 můžeme vidět, že téměř polovina respondentů má uzavřené pojištění domácnosti již pět a více let. Na druhém místě jsou respondenti, kteří vlastní své pojištění déle než rok, ale nemají ho déle než pět let. Pouze malá část respondentů vlastní své pojištění domácnosti méně než jeden rok.

Podobného rozložení si můžeme všimnout taktéž na grafu druhé skupiny respondentů. Umístění jednotlivých skupin se nemění, ale můžeme zaznamenat změny poměru odpovědí u jednotlivých kategorií. U skupina S2 dosahuje téměř 80 % odpovědi respondentů, kteří vlastní své pojištění pět a více let.

Rozdíl mezi jednotlivými kategoriemi může mít několik důvodů. Jedním z nich může být právě věk respondentů, který má vliv na pořizování vlastních domácností a s tím spojený zájem si svou domácnost pojistit.

Otázka č.5: Jakým způsobem jste pojištění domácnosti uzavírali?

Graf 5: Odpovědi na otázku č.5



Zdroj: Vlastní zpracování

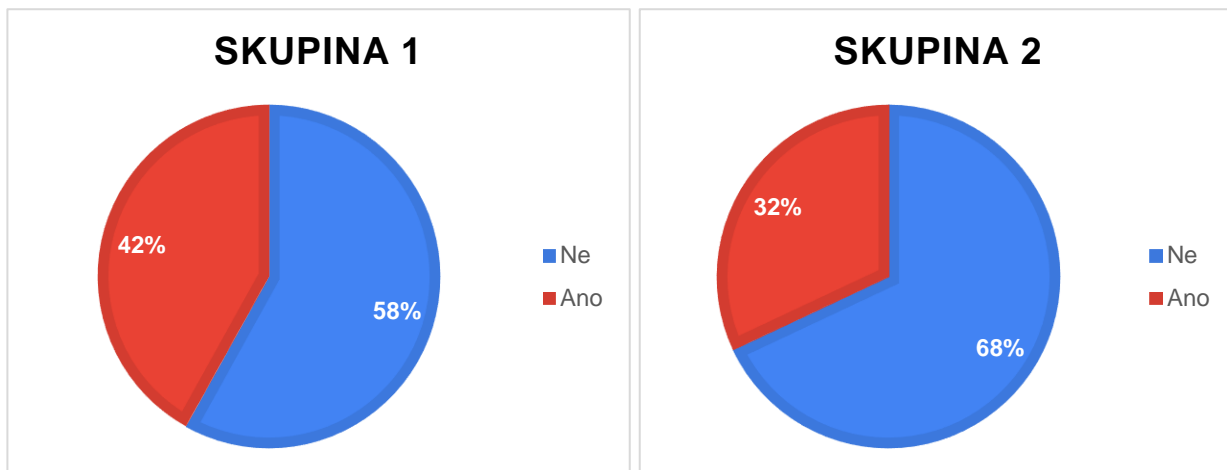
U grafu patřícího skupině S1 můžeme pozorovat poměrně vyrovnané rozložení výsledků. Na otázku mohl respondent odpovědět jednou ze čtyř možností s tím, že jedna z možností byla odpověď „nevím“, kterou zvolilo pouhých 5 % respondentů. I přes vyrovnané výsledky zbylých třech kategorií odpovědí, nejvíce respondentů zvolilo způsob uzavření současného pojištění domácnosti prostřednictvím on-line kanálů. V těsném závěsu je způsob uzavření osobně na pobočce, a poté přes zprostředkovatele.

Na grafu druhé věkové skupiny S2 již může na první pohled vidět kategorii, která dominuje nad ostatními. Více než 50 % respondentů označilo, že své současné pojištění uzavíralo na pobočce. Na druhém místě je způsob uzavření přes zprostředkovatele, který získal 25 % respondentů. On-line způsob uzavření pojištění domácnosti využilo pouhých 16 % respondentů. Stejně jako u první skupiny zvolilo odpověď „nevím“ jen 5 % dotázaných, což nám umožňuje objektivně posoudit výsledky obou skupin navzájem.

Když porovnáme výsledky obou skupin můžeme konstatovat, že skupina S1 je ovlivněna více dnešní on-line dobou a nemá problém s využitím moderních metod, zatím co u skupiny S2 se setkáváme spíše s konzervativním přístupem. Věřím, že je to otázka několika málo let, kdy většina uzavřených pojistek bude právě prostřednictvím on-line kanálů a pobočková síť bude zredukována na nutné minimum.

Otázka č.6: Pokud jste pojištění domácnosti uzavírali přes zprostředkovatele, je s Vámi v kontaktu alespoň 1x ročně?

Graf 6: Odpovědi na otázku č.6



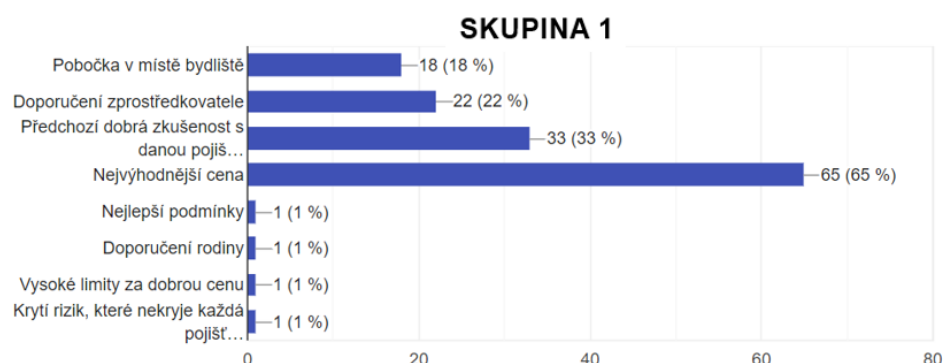
Zdroj: Vlastní zpracování

Graf k otázce č.6 navazuje na otázku č.5, kde odpovídají pouze ti respondenti, kteří právě v předešlé otázce zvolili odpověď, že své současné pojištění domácnosti uzavřeli přes zprostředkovatele. U skupiny S1 zvolilo tuto odpověď 27 respondentů. Z těchto 27 respondentů pouze 42 %, tedy 11 dotázaných, je v kontaktu alespoň 1x ročně se zprostředkovatelem svého pojištění domácnosti. V druhé skupině S2 na tuto otázku odpovídalo celkem 25 respondentů. Se zprostředkovatelem svého pojištění je v kontaktu pouze 8 z nich.

Výsledky obou skupin se moc neliší. Bohužel tato čísla nevnímám jako pozitivní. Právě zprostředkovatelé by měli být se svými klienty v kontaktu a dohlížet na pravidelné aktualizace a korekce pojistných smluv zejména proto, aby se v co nejvyšší míře zamezilo vzniku podpojištění.

Otázka č. 7: Na základě čeho jste si vybrali pojišťovnu, u které máte pojištění sjednané?

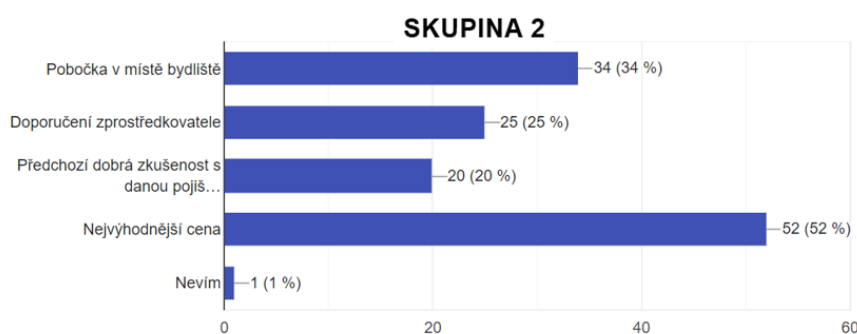
Graf 7: Odpovědi na otázku č. 7 S1



Zdroj: Vlastní zpracování

Na předešlém grafu vidíme zaznamenané odpovědi respondentů na otázku na základě čeho si vybrali pojišťovnu, u které mají sjednané své pojištění domácnosti. Tato otázka neměla omezení jedné odpovědi, a proto si respondenti mohli zvolit více možností, které při jejich rozhodování a výběru měly zásadní vliv. U skupiny respondentů S1 hrál zásadní roli faktor ceny, který ovlivnil 65 % dotázaných. Dále předchozí dobrá zkušenost s vybranou pojišťovnou ovlivnila 33 % respondentů. Zhruba 20 % respondentů bylo ovlivněno doporučením zprostředkovatele nebo umístěním pobočky do místa jejich bydliště.

Graf 8: Odpovědi na otázku č. 7 S2

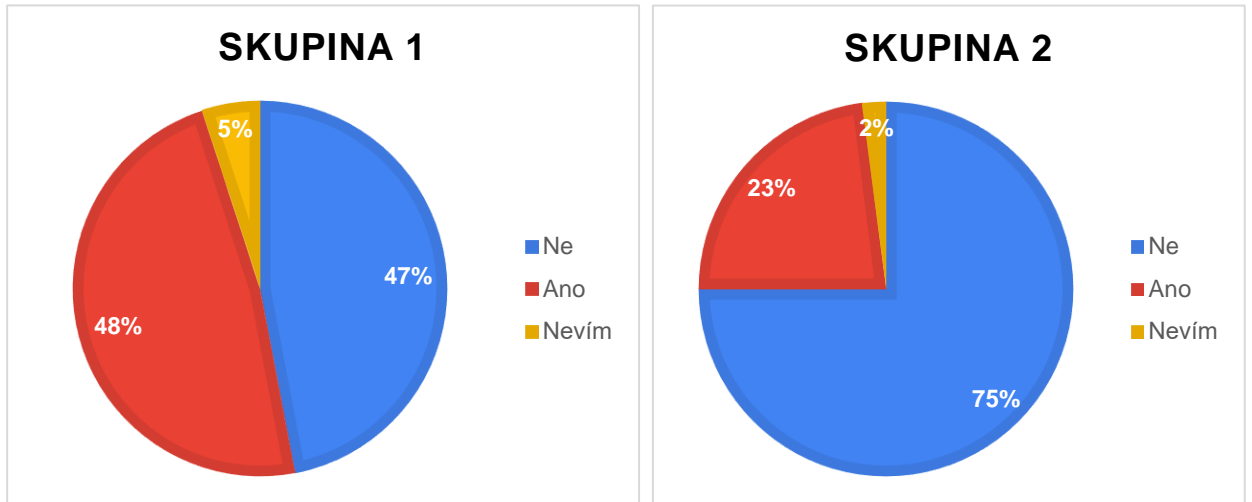


Zdroj: Vlastní zpracování

Tak jako u skupiny S1, tak i v druhé skupině, má nejvyšší vliv na rozhodnutí o výběru pojišťovny faktor ceny. Faktor ceny je důležitý pro 52 % dotázaných. Dalším významným faktorem, který ovlivnil více než 30 % respondentů, je umístění pobočky v místě bydliště. Pouze okolo 20 % dotázaných ovlivnila při rozhodování předchozí kladná zkušenost s pojišťovnou nebo doporučení svého zprostředkovatele.

Otázka č.8: Změnili jste v posledních 5 letech pojišťovnu, u které máte sjednané pojištění domácnosti?

Graf 9: Odpovědi na otázku č.8



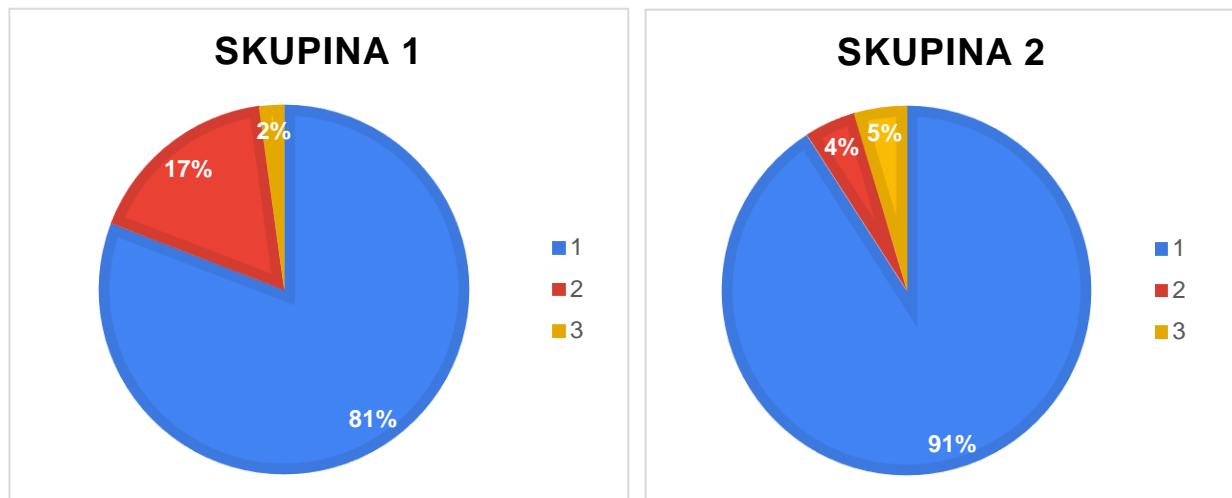
Zdroj: Vlastní zpracování

Na výše uvedeném grafu můžeme vidět zaznamenané odpovědi na otázku č.8. V této otázce jsme se respondentů ptali na to, zda u nich v posledních pěti letech došlo ke změně pojišťovny, u které mají sjednané pojištění domácnosti. U první skupiny respondentů došlo k překvapivě vyrovnaným výsledkům. Téměř polovina dotázaných uvedla, že v posledních pěti letech pojišťovnu změnilo.

U druhé skupiny se výsledky markantně liší od skupiny první. Pouze 23 % respondentů uvedlo, že u nich v posledních pěti letech došlo ke změně pojišťovny a zbylá část je stále věrná jedné pojišťovně. I v případě této otázky se projevuje konzervativnější chování respondentů ze skupiny S2 oproti první věkové skupině.

Otázka č.9: Pokud jste změnili pojišťovnu v posledních 5 letech, tak kolikrát?

Graf 10: Odpovědi na otázku č. 9



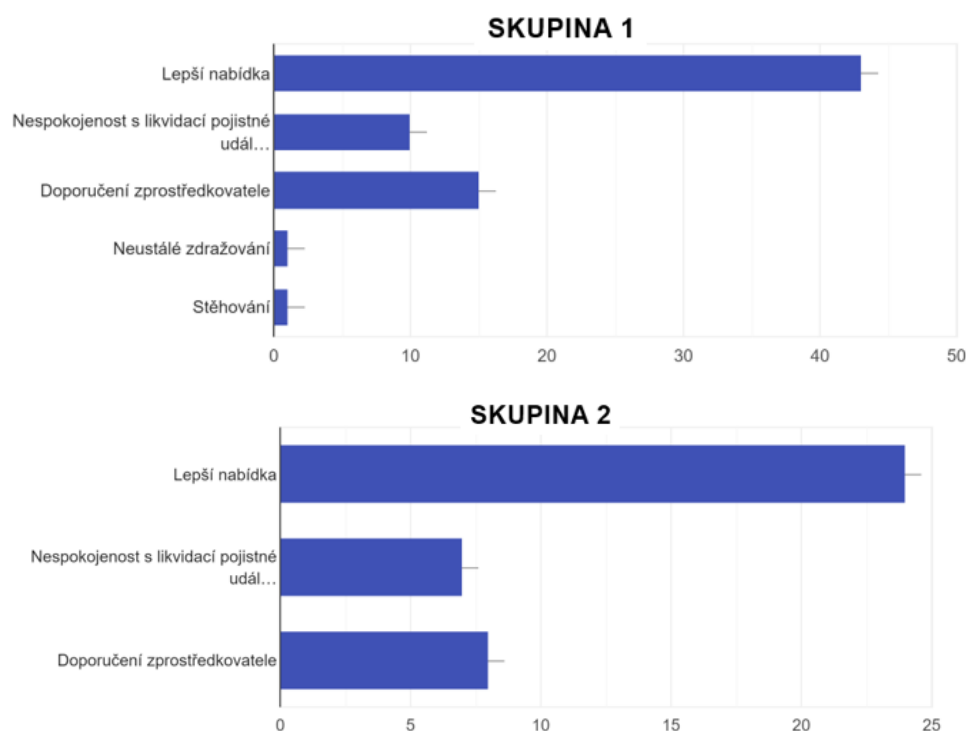
Zdroj: Vlastní zpracování

Na uvedených grafech, které navazují na předchozí otázku, můžeme vidět kolikrát v posledních pěti letech respondenti změnili pojišťovnu, u které mají uzavřené pojištění domácnosti. U první věkové skupiny zaznačilo 38 respondentů, že změnilo pojišťovnu pouze jedenkrát. U dalších 8 respondentů došlo ke změně pojišťovny 2x. Pouze jeden z dotázaných změnil pojišťovnu dokonce 3x.

U Skupiny S2 vychází téměř jednoznačné výsledky. Z celkového počtu 22 respondentů 20 zaznamenalo, že své pojištění změnilo v posledních pěti letech pouze jednou.

Otázka č.10: Pokud jste změnilí za posledních 5 let pojišťovnu, co Vás ke změně (změnám) vedlo?

Graf 11: Odpovědi na otázku č.10



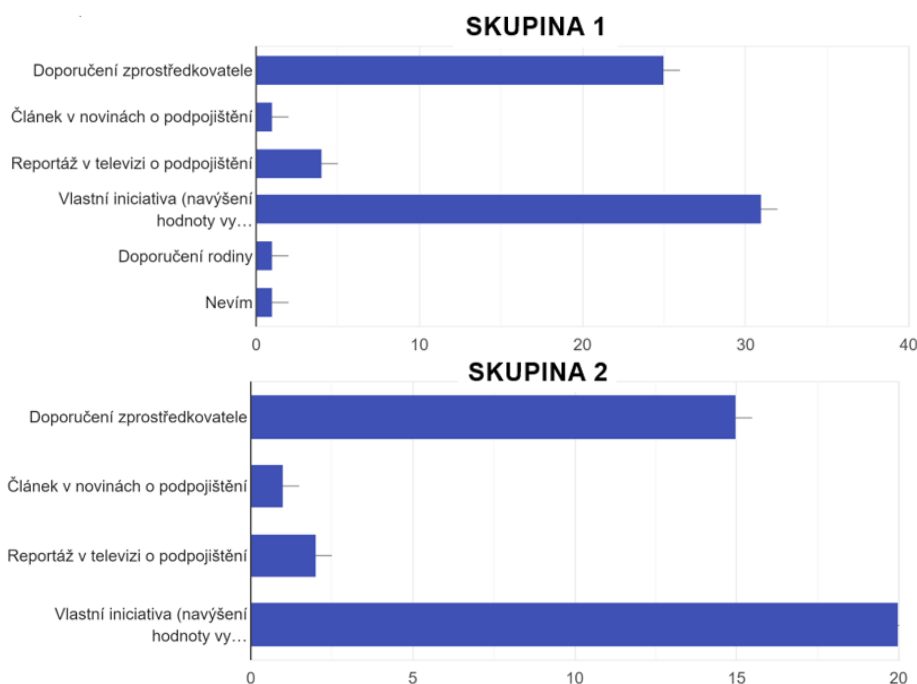
Zdroj: Vlastní zpracování

Na výše uvedených grafech k otázce číslo 10, můžeme vidět, jak odpovídali respondenti ze skupiny S1 a S2 na otázku „Co bylo důvodem změny pojišťovny v případě, že změnili pojišťovnu v posledních pěti letech“. Na tuto otázku odpovídalo celkem 51 respondentů ze skupiny S1, z čehož pro více než 84 %, tedy 43 dotázaných, bylo hlavním důvodem k odchodu od původní pojišťovny lepší nabídka. Na druhém místě jsou respondenti, kteří dali na doporučení svého zprostředkovatele. Tito respondenti tvoří téměř 30 % dotázaných, respektive tuto odpověď označilo 15 respondentů. Pouze necelých 20 %, tedy 10 respondentů, uvedlo jako důvod odchodu od pojišťovny předchozí špatnou zkušenost s likvidací pojistné události. Mezi důvody pro změnu jsme narazili také na odpovědi, že ke změně pojišťovny vedlo respondenty neustálé zdražování pojistného nebo stěhování.

U skupiny S2 na tuto otázku odpovídalo pouze 25 respondentů, přičemž preference dotázaných se v porovnání se skupinou S1 nezměnila. Stejně tak jako u skupiny S1 bylo nejčastějším důvodem odchodu od pojišťovny lepší konkurenční nabídka, kterou zvolilo 96 %, tedy 24 respondentů. Pouze kolem 30 % respondentů uvedlo jako důvod odchodu doporučení zprostředkovatele nebo nespokojenost s likvidací pojistné události u předchozí pojišťovny.

Otázka č.11: Pokud jste za posledních 5 let změnili pojistnou částku, co Vás k této změně vedlo?

Graf 12: Odpovědi na otázku č.11



Zdroj: Vlastní zpracování

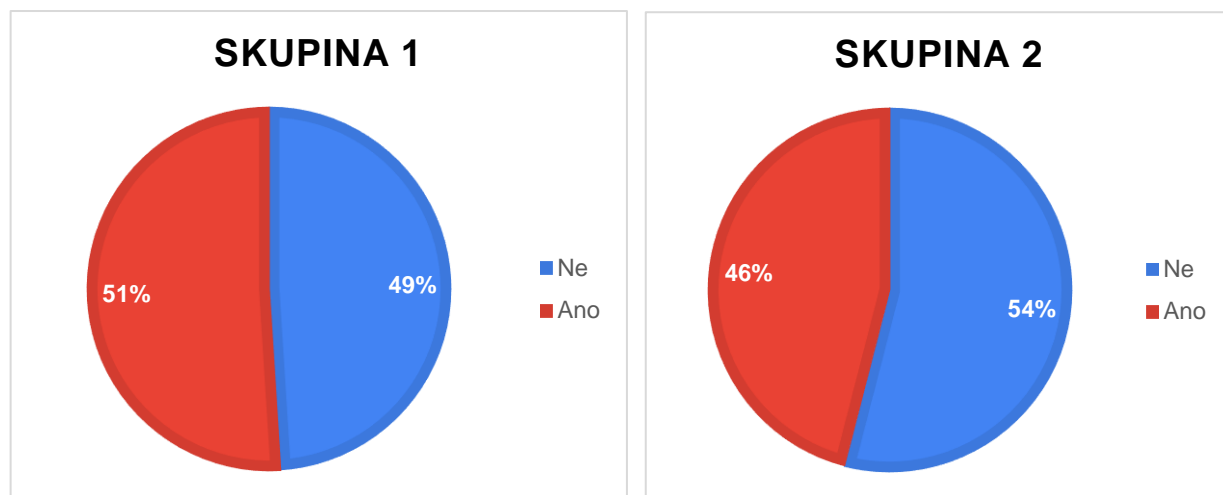
Na grafu číslo 12 můžeme vidět zaznamenané odpovědi respondentů na otázku, pomocí které jsme se snažili zjistit, zda změnili v posledních pěti letech pojistnou částku, respektive co je k této změně vedlo. U skupiny respondentů S1 jsme zaznamenali celkem 57 odpovědí, načež nejvyšší počet respondentů, konkrétně více jak 50 %, respektive 31 dotázaných, ovlivnila při změně vlastní iniciativa. Nemalý podíl na rozhodování našich respondentů mělo i doporučení zprostředkovatele, které ovlivnilo více jak 40 %, přesněji 25 dotázaných. Méně než 10 % respondentů zmínilo důvody, jako doporučení rodiny, reportáž v televizi nebo článek v novinách.

Podobných výsledků jsme se dobrali i u skupiny S2, kde nám na otázku odpovídalo celkem 37 respondentů. Stejně jako u skupiny S1, nejvíce respondentů, konkrétně 20, ovlivnila při rozhodování vlastní iniciativa. Dále pak více jak 40 % respondentů bylo, stejně jako u skupiny S1, ovlivněno doporučením svého zprostředkovatele.

Pravidelná revize pojistných smluv může pomoci eliminovat počet podpojištěných domácností. Pokud někdo není ve spojení se svým zprostředkovatelem nebo nejedená na základě vlastní iniciativy, je třeba dostat do povědomí lidí nutnost provádět tyto pravidelné revize, ať už pomocí domovské pojišťovny nebo právě odvysíláním televizních reportáží či uveřejněním článku v novinách.

Otázka č.12: Víte, na jakou pojistnou částku máte pojištění domácnosti sjednané?

Graf 13: Odpovědi na otázku č.12



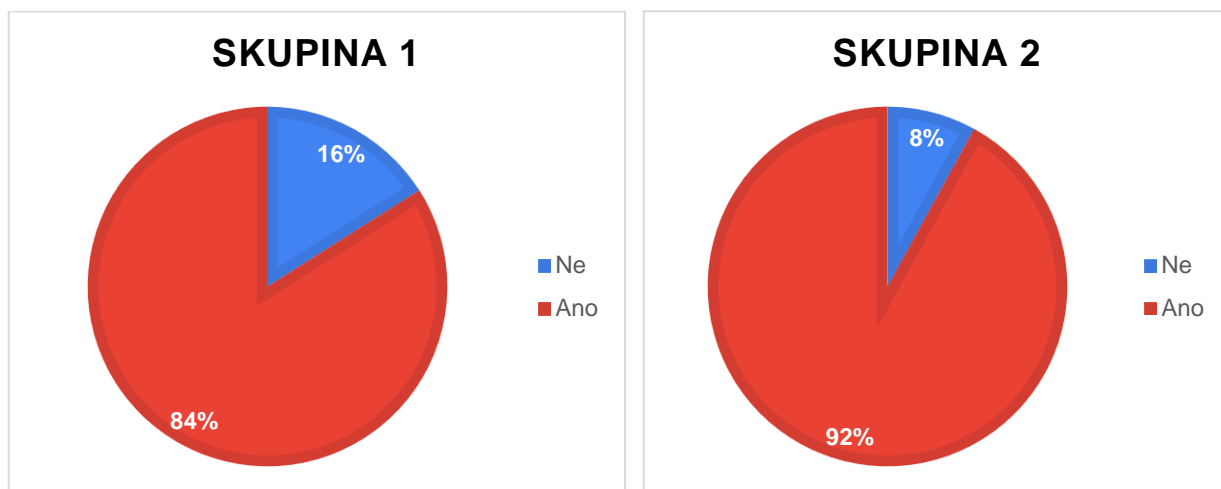
Zdroj: Vlastní zpracování

Na výše uvedeném grafu můžeme vidět odpovědi respondentů na otázku, zda vědí, na jakou pojistnou částku mají své pojištění domácnosti sjednané. Tato otázka nepřímou naráží na problematiku podpojištění. Jak již bylo psáno výše, každé pojištění by mělo procházet pravidelnou revizí a aktualizací, jelikož jen tak lze zajistit správné a odpovídající nastavení pojistné částky, aby nevznikalo podpojištění ani přepojištění.

Ať už vezmeme výsledky skupiny S1 nebo S2, ani jedny výsledky nejsou ideální. Téměř 50 % respondentů u obou skupin odpovědělo, že nezná pojistnou částku u svého pojištění domácnosti. Tyto výsledky napovídají, že uzavřené smlouvy budou nejspíše zastaralé a neaktuální nebo minimálně o nich nemají respondenti dostatečné informace pro včasnou aktualizaci.

Otázka č.13: Víte přibližně, jaké pojistné za pojištění domácnosti platíte?

Graf 14: Odpovědi na otázku č.13



Zdroj: Vlastní zpracování

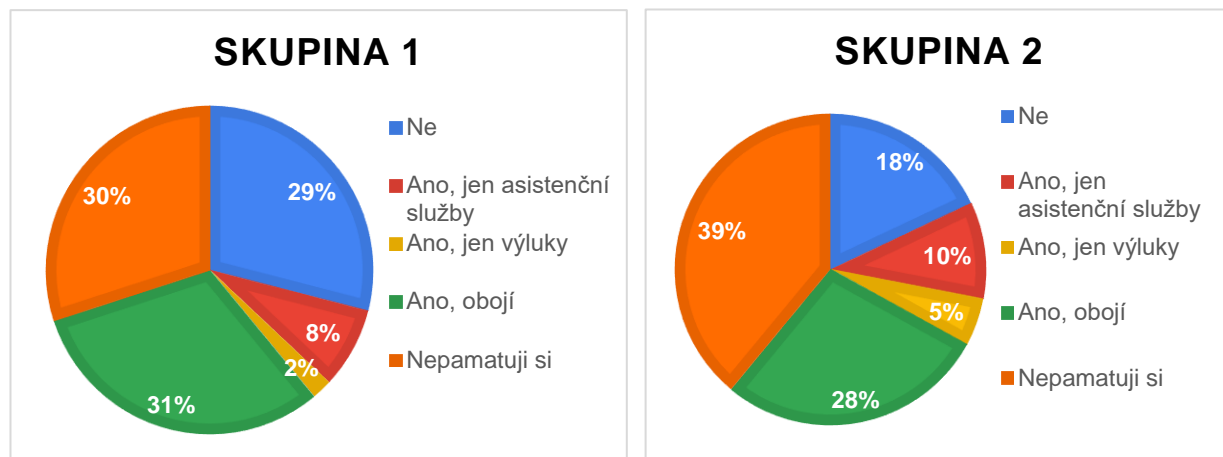
Na uvedeném grafu číslo 14 můžeme vidět zaznamenané odpovědi na otázku, zda respondenti vědí, jaké pojistné přibližně platí za své pojištění domácnosti. Jak u skupiny respondentů S1, tak u skupiny S2 můžeme vidět téměř jednoznačné odpovědi. 84 %, respektive 92 %, respondentů se shodlo, že ví, jaké pojistné za své pojištění platí.

Tento výsledek není ani tak překvapivý, jelikož se v dnešní době dá platit v různých frekvencích, podle toho, co komu vyhovuje a současně platí, že o jakékoliv změně v pojistném jsou pojistníci v předstihu svou pojišťovnou upozorněni.

Co je nicméně zajímavé je porovnání výsledků odpovědí na otázky č. 12 a 13. Jejichž porovnáním lze říct, že pojistníci ve většině případů přesně ví, kolik platí, ale přitom ne „za co přesně platí“, a tedy ani neví, jakou nejvyšší částku by mohli při vzniku pojistné události obdržet.

Otázka č.14: Studovali jste při uzavírání pojištění rozsah asistenčních služeb a výluk?

Graf 15: Odpovědi na otázku č.14



Zdroj: Vlastní zpracování

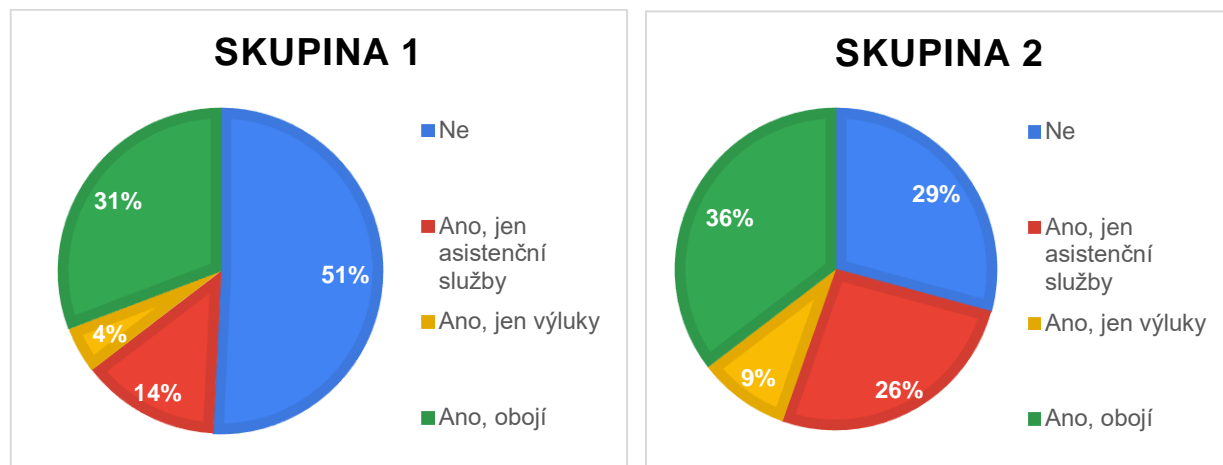
Na výše uvedených grafech vidíme zaznamenané odpovědi na otázku, zda respondenti studovali rozsah asistenčních služeb a výluk, před uzavřením smlouvy o pojištění domácnosti. U skupiny respondentů S1 můžeme vidět vyrovnané výsledky. Hned 30 % respondentů odpovědělo, že studovali jak výluky, tak asistenční služby. Na druhé straně je taktéž 30 % respondentů, kteří nestudovali ani jedno nebo si to dalších 30 % již nepamatuje. Pouze 8 respondentů uvedlo, že studovali před uzavřením jen asistenční služby a 2 respondenti se věnovali pouze studiu výluk.

U skupiny S2 převládají respondenti, kteří si již nepamatují, zda studovali rozsah asistenčních služeb nebo výluk. Tito respondenti tvoří téměř 40 % z celkového počtu. Pozitivní zprávou je, že téměř 30 % dotázaných studovalo obojí. K tomu, že nestudovali ani jedno se přiznalo 18 % respondentů a zbylých 15 % je složeno z respondentů, kteří studovali pouze jedno z uvedeného.

Tyto výsledky jsou velice varovné. Právě výluky a asistenční služby jsou dokumenty, které by měl přečíst každý pojistník či pojištěný. Obsahují informace, které v případě pojistné události mohou hrát zásadní roli pro vypořádání. V případě nepřečtení hrozí, že si oprávněná osoba mylně myslí, že v případě pojistné události dostane pojistné plnění, ale nemusí tomu tak být, jelikož je právě tato událost uvedena mezi výlukami, popřípadě nepatří mezi asistenční služby poskytované zvolenou pojišťovnou. Neznalost těchto informací má nejčastěji za příčinu nespokojenost s likvidací pojistné události.

Otázka č.15: Pokud ano, pamatujete si přibližně asistenční služby a výluky, které Vaše pojištění obsahuje?

Graf 16: Odpovědi na otázku č.15



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka číslo 15 navazuje na předešlou otázku. V předchozí otázce jsme se respondentů ptali, zda studovali při uzavření pojištění domácnosti rozsah asistenčních služeb a výluk z pojištění. V této otázce se již věnujeme pouze respondentům, kteří se studiu věnovali a ptáme se jich, zda si ještě tyto výluky a služby pamatují. Bohužel u skupiny S1 více než 50 % respondentů zodpovědělo, že si je již nepamatují. Pouze okolo 30 % dotázaných si stále pamatuje jak asistenční služby, tak výluky. Méně než 20 % respondentů si pamatuje pouze jedno z uvedených možností.

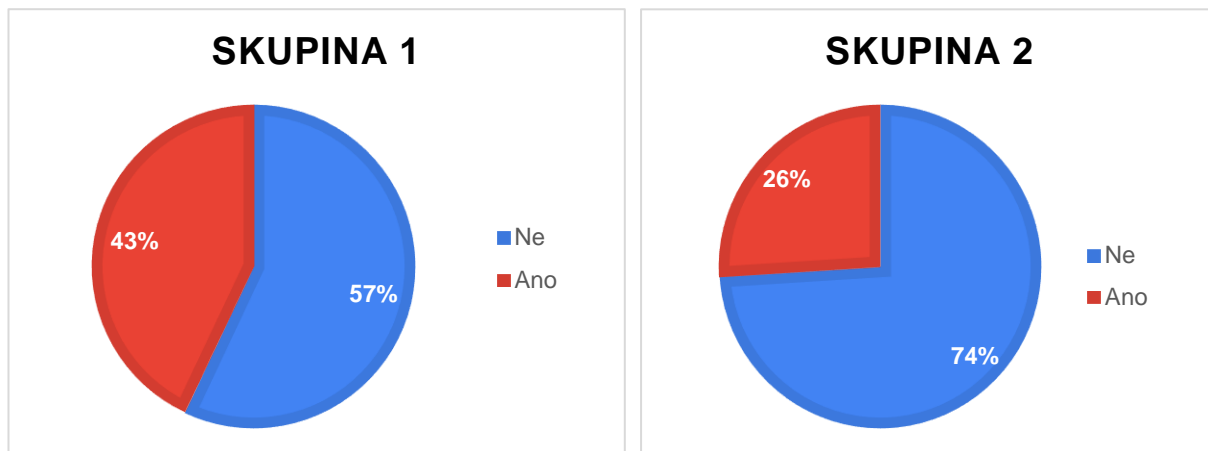
U druhé skupiny jsou výsledky o něco málo pozitivnější. 36 % respondentů si pamatuje asistenční služby i výluky, které mají zahrnuty ve své pojistné smlouvě. Téměř 30 % respondentů zodpovědělo, že si již tyto informace nepamatují. Velká část dotázaných, přesněji 26 %, přiznalo, že si pamatují pouze asistenční služby.

Výsledky z posledních dvou otázek je vhodné nakombinovat – u skupiny S1 31 % dotázaných v otázce č. 14 uvedlo, že studovalo při uzavírání pojištění domácnosti jak asistenční služby, tak výluky. Z nich pak 31 % uvedlo v otázce č. 15, že si je stále pamatují. Celkem tedy pouze 9,6 % oslovených respondentů ze skupiny S1 nyní ví, jaké asistenční služby a výluky jejich pojištění domácnosti obsahuje. Co se týká skupiny S2, tak asistenční služby i výluky při uzavírání smlouvy studovalo 28 % dotázaných a z nich si 36 % obojí pamatuje dodnes. Souhrnně tedy 10 % oslovených respondentů ze skupiny S2 si dodnes pamatuje jak asistenční služby, tak výluky, spojené s jejich pojištěním domácnosti. Tento výsledek je přitom velmi

špatný, protože neznalost asistenčních služeb může vést k tomu, že není pojištění využíváno v takové šíři, v jaké by být mohlo. Např. nejsou pojišťovnou proplaceny služby elektrikáře, instalatéra, plynaře, topenáře, sklenáře nebo zámečníka, přestože jsou mnohdy součástí asistenčních služeb. A to ne z důvodu „neochoty pojišťovny“ je proplatit, ale proto, že o to oprávněná osoba nepožádá, protože neví, že by proplaceny být mohly. Neznalost výluk (jak už bylo zmíněno výše) zase často vede k nespokojenosti oprávněných osob při likvidaci pojistných událostí.

Otázka č.16: Řešili jste již někdy pojistnou událost?

Graf 17: Odpovědi na otázku č.16



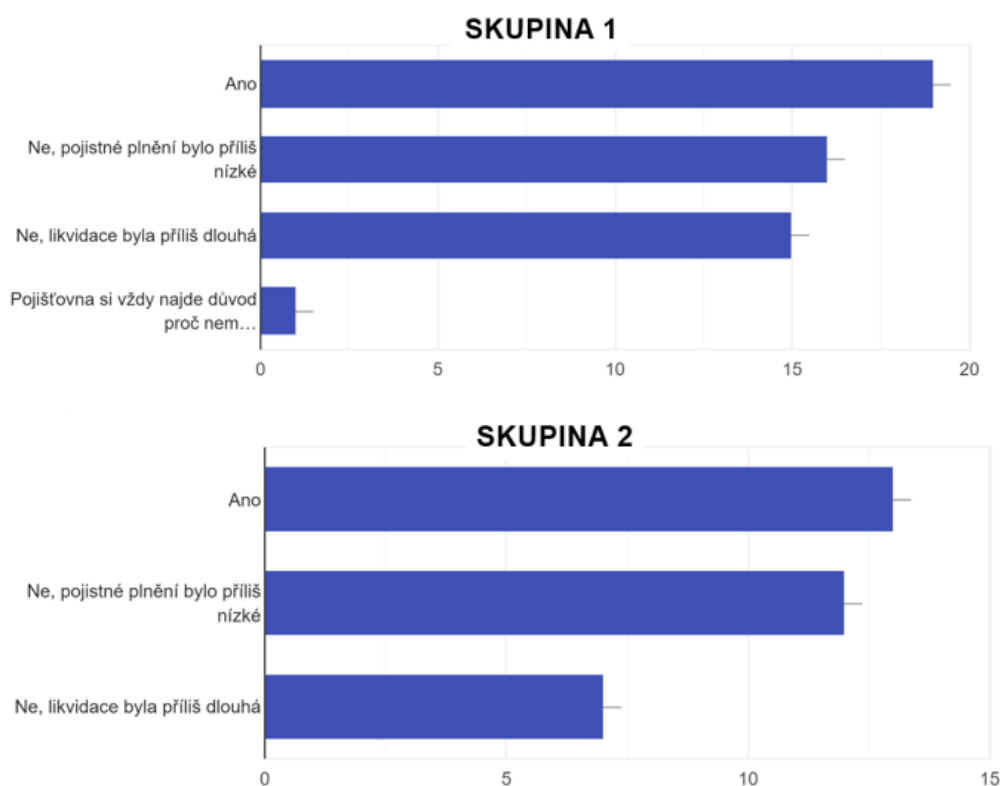
Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu číslo 17 můžeme vyčíst informace, zda respondenti již někdy řešili pojistnou událost. U grafu skupiny S1 můžeme vidět překvapivě vyrovnané výsledky. Pouze 57 % dotázaných nemá žádnou zkušenost s řešením pojistné události. Naproti tomu výsledky druhé věkové skupiny S2 již nejsou tak vyrovnané. S řešením pojistné události má zkušenost pouze 26 % respondentů.

Dle mého názoru jsou tyto výsledky ovlivněny tím, že mladší věková skupina S1 využívá častěji asistenčních služeb a novodobých inovací v pojištění domácnosti, např. otevření zabouchnutých dveří technikem, oprava spotřebičů při poruše a další. Starší věková skupina mnohdy ani neví, na co všechno lze své pojištění využít a hlásit to jako pojistnou událost.

Otázka č.17: Pokud ano, proběhlo vypořádání v souladu s Vaším očekáváním?

Graf 18: Odpovědi na otázku č.17



Zdroj: Vlastní zpracování

Na výše uvedeném grafu skupiny S1 můžeme vidět reakce 43 respondentů, kteří již mají zkušenost s řešením pojistné události. Pouze 19 dotázaných, tedy 44 % z celkového počtu, bylo spokojeno s likvidací. Zbytek respondentů se během likvidace potkal s problémy spojenými s nízkým pojistným plněním nebo s příliš zdlouhavou likvidací ze strany pojišťovny.

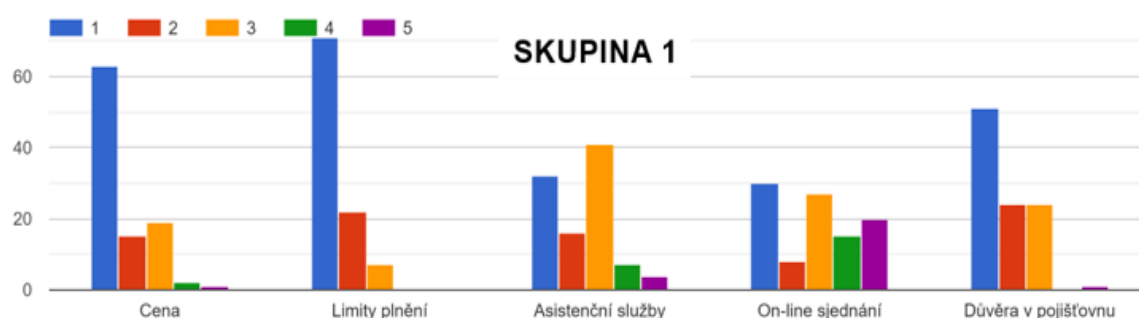
Obdobných výsledků si můžeme povšimnout i u druhé ze zkoumaných skupin. Na tuto otázku odpovídalo celkem 26 respondentů, kteří měli v minulosti již zkušenost s hlášením pojistné události. S průběhem vypořádání bylo spokojeno pouze 50 % respondentů. Zbývající polovina dotázaných se v průběhu likvidace potýkala s problémy. Téměř 50 % respondentů, respektive 12 přiznalo, že pojistné plnění bylo příliš nízké. U 30 % respondentů se přidal problém s příliš dlouhou likvidací.

Právě problém příliš nízkého plnění souvisí s častým podpojištěním domácností. Jen u správně nastavené pojistné smlouvy na skutečnou hodnotu vybavení domácnosti může dojít, v případě pojistné události, k odpovídajícímu plnění ku spokojenosti pojištěného.

Tyto výsledky korespondují s odpověďmi na otázky č. 11 a 12, kde se ukázalo, že zhruba polovina respondentů neví, na jakou pojistnou částku mají pojištění domácnosti uzavřené, s čímž souvisí také to, že (dle výsledků u otázky č. 11) jen 57 % dotázaných z S1 a dokonce pouze 37 % respondentů z S2 pojistnou částku za posledních 5 let změnilo. Neznalost, resp. neaktuálnost, pojistné částky přirozeně vede k problémům při pojistných plněních a následné nespokojenosti ze stran oprávněných osob.

**Otázka č.18: Jaké faktory jsou pro Vás důležité u pojištění domácnosti?
1 = velmi významný faktor, 5 = bezvýznamný faktor**

Graf 19: Odpovědi na otázku č.18 S1

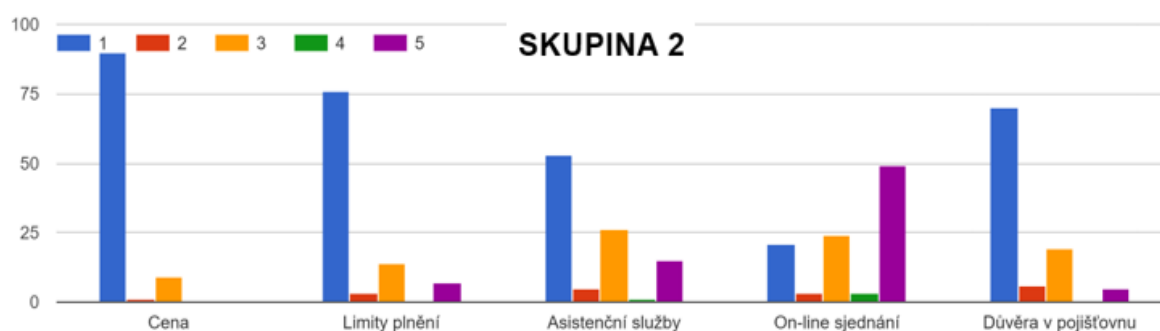


FAKTOR	CENA	LIMITY	ASISTEČNÍ SLUŽBY	ON-LINE SJEDNÁNÍ	DŮVĚRA
PRŮMĚRNÁ ZNÁMKA	1,63	1,36	2,35	2,87	1,76

Zdroj: Vlastní zpracování

Na posledním grafu dotazníkového šetření můžeme vidět zaznamenané preference našich respondentů, kteří měli za úkol oznámkovat faktory, které jsou pro ně důležité při sjednání pojištění domácnosti. Na základě odpovědí byla sestavena tabulka, ve které jsou uvedeny průměrné známky zkoumaných faktorů. Pro skupinu respondentů S1 je při sjednání pojištění domácnosti důležité nastavení kvalitní úrovně limitů plnění. Na druhé místo řadí faktor ceny. Dále pak respondenti dávají přednost uzavření smlouvy s pojišťovnou, ke které mají důvěru, popřípadě s ní mají předchozí dobrou zkušenost. S určitým odstupem za vedoucími třemi faktory se nachází úroveň poskytovaných asistenčních služeb v rámci pojištění domácnosti a možnost on-line sjednání. Ať už je pořadí faktorů jakékoli, z výsledků lze jasně konstatovat, že všechny faktory jsou pro respondenty skupiny S1 důležité a žádný z nich markantně nezaostává za vedoucím faktorem.

Graf 20: Odpovědi na otázku č. 18 S2



FAKTOR	CENA	LIMITY	ASISTEČNÍ SLUŽBY	ON-LINE SJEDNÁNÍ	DŮVĚRA
PRŮMĚRNÁ ZNÁMKA	1,19	1,59	2,20	3,56	1,64

Zdroj: Vlastní zpracování

U výsledků skupiny respondentů S2 můžeme vidět, že na první místo svých preferencí staví faktor ceny. S poměrně velkým odstupem řadí mezi další důležité faktory limity plnění poskytované pojišťovnou nebo důvěru v pojišťovnu. Na čtvrté místo zařadili množství a úroveň poskytovaných asistenčních služeb. Na poslední místo všech preferencí se odsunul faktor možnosti sjednat své pojištění domácnosti prostřednictvím on-line kanálů.

3.2.2 Analýza výsledků dotazníkového šetření pomocí korelačních matic a chí-kvadrát testu

V této podkapitole se budeme zabývat tím, jestli v rámci realizovaného dotazníkového šetření existuje (statisticky zjistitelná) lineární závislost mezi některými faktory pomocí korelačních matic. Také budeme za pomoci chí-kvadrát testu zkoumat nezávislost mezi dosaženým vzděláním a způsobem uzavření pojištění domácnosti a také vliv velikosti místa bydliště na způsob uzavření pojistné smlouvy.

Korelační analýza

V příloze jsou vypočítány 2 korelační matice pro každou ze skupin a pro otázky 1.-5., 8., 12-14, 16. a 18., které nebyly charakteru „Pokud je splněno...“ Zbylé otázky nebyly kvůli svému „podmíněnému charakteru“ korelační analýzou zkoumány.

V korelační matici pro skupinu S1 jsou barevně zvýrazněny významné korelační koeficienty, tj. koeficienty splňující $|r| > 0,4$. Koeficient korelace -0,6103 (charakterizující vztah mezi tím, jakým způsobem se pojištění domácnosti uzavíralo a důležitostí faktoru On-line sjednání) vypovídá o poměrně silném negativním vztahu mezi způsobem uzavření pojištění a důležitostí on-line sjednání, což je očekávatelné.

Na druhou stranu korelační koeficient popisující vztah mezi důležitostí faktoru limity plnění a faktoru důvěra vyšel 0,5134, což vypovídá o poměrně silné závislosti mezi nimi.

V korelační matici pro skupinu S2 se objevuje nejmenší negativní korelační koeficient -0,403 na stejné pozici jako v matici pro skupinu S1 (tj. u vztahu mezi tím, jakým způsobem se pojištění domácnosti uzavíralo a důležitostí faktoru On-line sjednání)

V matici se tentokrát objevují čtyři korelační koeficienty, které jsou větší než 0,4. Konkrétně:

- 0,428 ukazující závislost mezi studiem rozsahu asistenčních služeb a výluk při uzavírání pojištění a důležitostí faktoru asistenční služby
- 0,569 popisuje silnou lineární závislost mezi důležitostí limitů plnění a asistenčních služeb
- 0,695 ukazuje na silnou lineární závislost mezi důležitostí limitů plnění a důvěrou v pojišťovnu
- 0,579 popisuje silnou lineární závislost mezi důležitostí asistenčních služeb a důvěrou v pojišťovnu

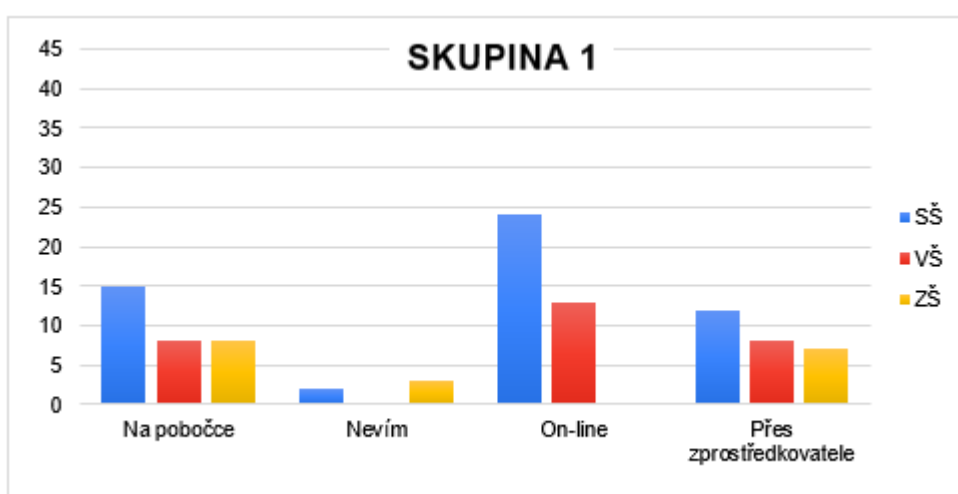
Chí-kvadrát test

Pro aplikování chí-kvadrát testu vždy nejprve zformulujeme příslušnou nulovou hypotézu.

Nulová hypotéza 1: V rámci skupiny S1 způsob uzavření pojistné smlouvy nezávisí na dosaženém vzdělání.

Po zformulování nulové hypotézy sestavíme kontingenční tabulku s pozorovanými četnostmi, vypočítáme tabulku s očekávanými četnostmi a pomocí programu MS Excel vypočítáme p-value. Veškeré výpočty v programu MS Excel lze nalézt v přílohách.

Graf 21: Vliv dosaženého vzdělání na způsob uzavření pojistné smlouvy S1



POZOROVÁNO	SŠ	VŠ	ZŠ	Celkový součet
Na pobočce	15	8	8	31
Nevím	2	0	3	5
On-line	24	13	0	37
Přes zprostředkovatele	12	8	7	27
Celkový součet	53	29	18	100

OČEKÁVÁNO	SŠ	VŠ	ZŠ	Celkový součet
Na pobočce	16,43	8,99	5,58	31
Nevím	2,65	1,45	0,9	5
On-line	19,61	10,73	6,66	37
Přes zprostředkovatele	14,31	7,83	4,86	27
Celkový součet	53	29	18	100

TESTOVACÍ KRITÉRIUM	SŠ	VŠ	ZŠ	Celkový součet
Na pobočce	0,124	0,109	1,050	1,283
Nevím	0,159	1,450	4,900	6,509
On-line	0,983	0,480	6,660	8,123
Přes zprostředkovatele	0,373	0,004	0,942	1,319
Celkový součet	1,640	2,043	13,552	17,234

p-value= 0,000180972

Zdroj: Vlastní zpracování

Z výše položené kontingenční tabulky a přiloženého grafu můžeme vyčíst, že z celkového počtu sta respondentů celkem 31 uzavřelo své pojištění domácnosti na pobočce. Z toho 15 respondentů mělo středoškolské vzdělání, 8 vysokoškolské a dalších 8 mělo ukončené základní vzdělání. Nejvíce využívaný způsob je uzavření pojištění prostřednictvím on-line kanálů, který využilo 37 respondentů. Tito respondenti měli ve většině případech, konkrétně 24, středoškolské vzdělání. Zbytek respondentů bylo vysokoškolsky vzdělaných. Dále můžeme vyčíst, že z respondentů, kteří zvolili způsob uzavření pojištění přes zprostředkovatele, přesněji 27 dotázaných, má většina ukončené středoškolské vzdělání (12 respondentů), dále následuje ukončené vysokoškolské vzdělání (8 respondentů) a nejméně respondentů mělo ukončené základní vzdělání (7 respondentů).

Na základě výsledků můžeme tedy konstatovat, že vysokoškolsky vzdělaní lidé upřednostňují uzavření smlouvy o pojištění domácnosti on-line, stejně jako ti se středoškolským vzděláním. Respondenti se základním vzděláním nejčastěji využívají služeb pobočky. Stejných výsledků se dobereme taktéž u skupiny středoškoláků, kde ve skupině S1 vede taktéž možnost sjednání on-line.

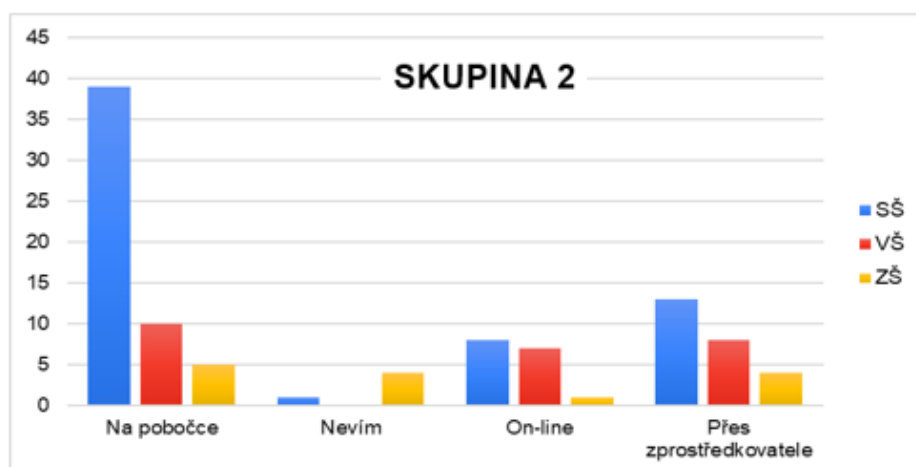
Pomocí χ^2 – kvadrát testu bylo zjištěno, že s pravděpodobností menší než 5 % (přesněji 0,02 %) nejsou naměřené veličiny náhodné, a proto zamítáme nulovou hypotézu 1, která má velmi malou oporu. Závěrem tedy je, že v rámci skupiny S1 způsob uzavření pojistné smlouvy závisí na dosaženém vzdělání.

Obdobně postupujeme i u skupiny S2 – nejprve zformulujeme příslušnou nulovou hypotézu.

Nulová hypotéza 2: V rámci skupiny S2 způsob uzavření pojistné smlouvy nezávisí na dosaženém vzdělání.

Po zformulování nulové hypotézy opět sestavíme kontingenční tabulku s pozorovanými četnostmi, vypočítáme tabulku s očekávanými četnostmi a pomocí programu MS Excel vypočítáme p-value (viz příloha).

Graf 22: Vliv dosaženého vzdělání na způsob uzavření pojistné smlouvy S2



POZOROVÁNO	SŠ	VŠ	ZŠ	Celkový součet
Na pobočce	39	10	5	54
Nevím	1		4	5
On-line	8	7	1	16
Přes zprostředkovatele	13	8	4	25
Celkový součet	61	25	14	100

OČEKÁVÁNO	SŠ	VŠ	ZŠ	Celkový součet
Na pobočce	32,94	13,5	7,56	54
Nevím	3,05	1,25	0,7	5
On-line	9,76	4	2,24	16
Přes zprostředkovatele	15,25	6,25	3,5	25
Celkový součet	61	25	14	100

TESTOVACÍ KRITÉRIUM	SŠ	VŠ	ZŠ	Celkový součet
Na pobočce	1,115	0,907	0,867	2,889
Nevím	1,378	1,250	15,557	18,185
On-line	0,317	2,250	0,686	3,254
Přes zprostředkovatele	0,332	0,490	0,071	0,893
Celkový součet	3,142	4,897	17,182	25,221

p-value= 0,0000033362

Zdroj: Vlastní zpracování

U skupiny respondentů S2 bylo zjištěno, že z celkového počtu sta respondentů více než polovina (54) preferuje uzavření pojištění domácnosti na pobočce. Z těchto respondentů je většina (konkrétně 39) středoškolsky vzděláno. Druhou nejpočetnější skupinou jsou respondenti, kteří jednají přes zprostředkovatele. Mezi těmito respondenty je také nejvíce těch, kteří mají středoškolské vzdělání. U on-line kanálu můžeme vidět obdobné výsledky, jako u předchozích dvou skupin. Vysokoškolsky vzdělání respondenti druhé věkové skupiny preferují sjednání smlouvy na pobočce, stejně tak jako respondenti se základním vzděláním.

U těchto výsledků můžeme pozorovat odlišné preference první věkové skupiny od skupiny S2. Zatímco v první skupině u středoškolsky vzdělaných lidí vede způsob sjednání pojištění on-line, tak v druhé skupině tito respondenti preferují sjednání na pobočce. U skupiny respondentů se základním vzděláním, můžeme pozorovat vyrovnané preference u obou věkových skupin.

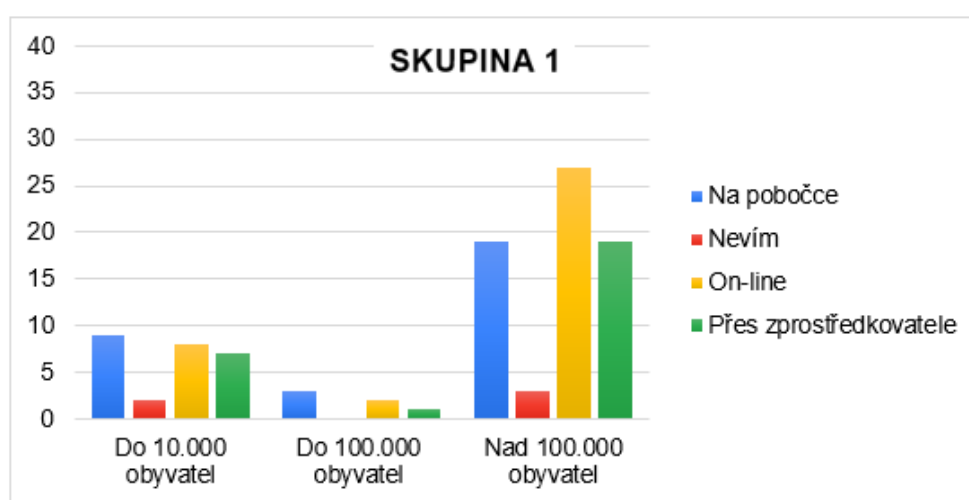
Pomocí χ^2 – kvadrát testu bylo zjištěno, že stejně jako u první věkové skupiny respondentů neplatí nulová hypotéza. Závěrem tedy je, že v rámci skupiny S2 způsob uzavření pojistné smlouvy závisí na dosaženém vzdělání.

Dále budeme zkoumat pomocí chí-kvadrát testu vliv velikosti místa bydliště na způsob uzavření pojistné smlouvy. Stejně jako dříve nejprve zformulujeme příslušnou nulovou hypotézu pro skupinu S1.

Nulová hypotéza 3: V rámci skupiny S1 způsob uzavření pojistné smlouvy nezávisí na velikosti bydliště.

Po zformulování nulové hypotézy opět sestavíme kontingenční tabulku s pozorovanými četnostmi, vypočítáme tabulku s očekávanými četnostmi a pomocí programu MS Excel vypočítáme p-value.

Graf 23: Vliv místa bydliště na způsob uzavření pojistné smlouvy S1



POZOROVÁNO	Na pobočce	Nevím	On-line	Přes zprostředkovatele	Celkový součet
Do 10.000 obyvatel	9	2	8	7	26
Do 100.000 obyvatel	3	0	2	1	6
Nad 100.000 obyvatel	19	3	27	19	68
Celkový součet	31	5	37	27	100

OČEKÁVÁNO	Na pobočce	Nevím	On-line	Přes zprostředkovatele	Celkový součet
Do 10.000 obyvatel	8,06	1,3	9,62	7,02	26
Do 100.000 obyvatel	1,86	0,3	2,22	1,62	6
Nad 100.000 obyvatel	21,08	3,4	25,16	18,36	68
Celkový součet	31	5	37	27	100

TESTOVACÍ KRITÉRIUM	Na pobočce	Nevím	On-line	Přes zprostředkovatele	Celkový součet
Do 10.000 obyvatel	0,1096	0,3769	0,2728	0,0001	0,7594
Do 100.000 obyvatel	0,6987	0,3000	0,0218	0,2373	1,2578
Nad 100.000 obyvatel	0,2052	0,0471	0,1346	0,0223	0,4092
Celkový součet	1,0136	0,7240	0,4292	0,2597	2,4264

p-value= 0,4887432347

Zdroj: Vlastní zpracování

Na výše uvedeném grafu a přiložené tabulce můžeme vidět, jaký vliv má velikost obce na rozhodování respondenta o tom, jakým způsobem uzavře své pojištění domácnosti. U skupiny respondentů žijících v obcích do 10.000 obyvatel, můžeme vidět vyrovnané výsledky. Ovšem mezi nejvíce preferovaný způsob uzavření smlouvy, spadá uzavření prostřednictvím pobočkové sítě. Výsledky respondentů žijících v obcích od 10.000 do 100.000 obyvatel jsou bohužel zkreslené nízkým počtem získaných vyplněných dotazníků. U respondentů z nejpočetnější skupiny, žijících v obcích nad 100.000 obyvatel můžeme vidět, že mezi nejčastěji využívaný způsob uzavření pojistné smlouvy o pojištění domácnosti volí on-line kanály. Na druhém místě jsou ve shodném počtu způsoby uzavření na pobočce nebo přes svého zprostředkovatele.

Výsledky jsou velice vyrovnané. Dá se předpokládat, že ve větších městech je mnohem více poboček, a tudíž potenciálních možností, kde si sjednat své pojištění, na rozdíl od malých obcí. Způsob, jak dojde k uzavření pojistné smlouvy závisí na několika faktorech. Může se jednat právě o vzdálenost pobočky od místa bydliště, ale také například vzdálenost pracovního místa od místa pobočky. Dále některé ze způsobů uzavření mohou znamenat minimalizaci časové náročnosti. V tomto případě máme na mysli především on-line sjednání nebo využití zprostředkovatele. I v dnešní době existují lidé, kteří jsou velice konzervativní a nedůvěřiví a volí způsob uzavření na pobočce i na úkor vzdálenosti či časové úspory.

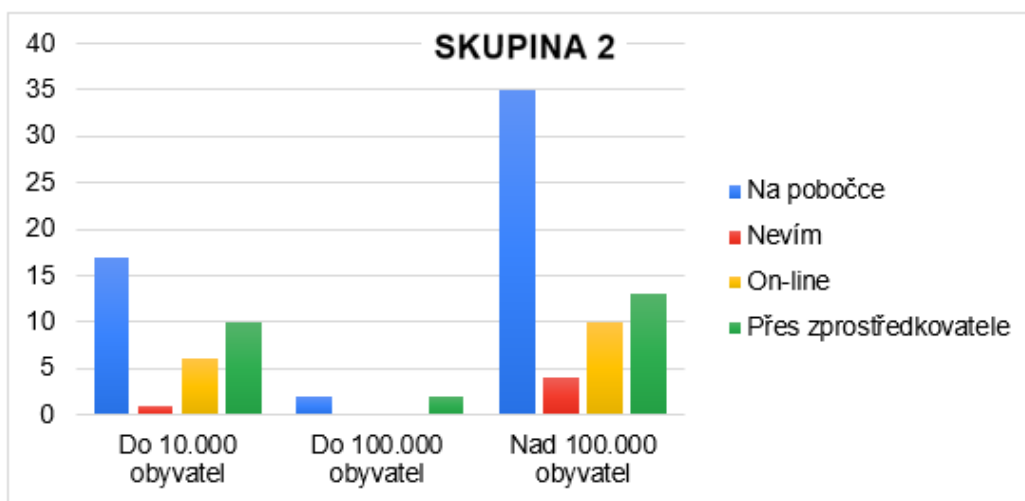
Na základě Chí – kvadrát testu můžeme vidět, že hodnota p-value je vyšší než $\alpha=0,05$, a proto nelze zamítnout a můžeme potvrdit nulovou hypotézu. V rámci skupiny S1 tedy způsob uzavření pojistné smlouvy nezávisí na velikosti bydliště.

Poslední zkoumanou závislostí pomocí chí-kvadrát testu bude vliv velikosti místa bydliště na způsob uzavření pojistné smlouvy u skupiny S2.

Nulová hypotéza 4: V rámci skupiny S2 způsob uzavření pojistné smlouvy nezávisí na velikosti bydliště.

Po zformulování nulové hypotézy opět sestavíme kontingenční tabulku s pozorovanými četnostmi, vypočítáme tabulku s očekávanými četnostmi a pomocí programu MS Excel vypočítáme p-value.

Graf 24: Vliv místa bydliště na způsob uzavření pojistné smlouvy S2



POZOROVÁNO	Na pobočce	Nevím	On-line	Přes zprostředkovatele	Celkový součet
Do 10.000 obyvatel	17	1	6	10	34
Do 100.000 obyvatel	2	0	0	2	4
Nad 100.000 obyvatel	35	4	10	13	62
Celkový součet	54	5	16	25	100

OČEKÁVÁNO	Na pobočce	Nevím	On-line	Přes zprostředkovatele	Celkový součet
Do 10.000 obyvatel	18,36	1,7	5,44	8,5	26
Do 100.000 obyvatel	2,16	0,2	0,64	1	6
Nad 100.000 obyvatel	33,48	3,1	9,92	15,5	68
Celkový součet	54	5	16	25	100

TESTOVACÍ KRITÉRIUM	Na pobočce	Nevím	On-line	Přes zprostředkovatele	Celkový součet
Do 10.000 obyvatel	0,1007	0,2882	0,0576	0,2647	0,7113
Do 100.000 obyvatel	0,0119	0,2000	0,6400	1,0000	1,8519
Nad 100.000 obyvatel	0,0690	0,2613	0,0006	0,4032	0,7342
Celkový součet	0,1816	0,7495	0,6983	1,6679	3,2974

p-value= 0,3480115787

Zdroj: Vlastní zpracování

Zatímco u první věkové skupiny nedochází k markantnímu prosazování jednoho ze způsobů uzavření pojistné smlouvy, u druhé věkové skupiny převládá jediný způsob a ostatní se dostávají do pozadí. Jednoznačně se respondenti shodují na tom, že své pojištění uzavírají prostřednictvím pobočky bez přičinění kritéria velikosti obce. Určitě je překvapující, že respondenti na druhé místo řadí uzavření přes zprostředkovatele před uzavřením prostřednictvím on-line kanálů. Tento výsledek může souviset s konzervativním jednáním této věkové skupiny na rozdíl od skupiny S1. Bohužel ani u této otázky nemůžeme objektivně posoudit chování respondentů z obcí od 10.000 do 100.000 obyvatel, z důvodu nízkého počtu vyjádření této kategorie.

Pomocí Chí-kvadrát testu jsme zjistili obdobné výsledky jako u skupiny S1. P-value je vyšší než $\alpha=0,05$, a proto i v tomto případě nelze zamítnout nulovou hypotézu a nezbývá nic jiného než ji potvrdit. V rámci skupiny S2 tedy způsob uzavření pojistné smlouvy nezávisí na velikosti bydliště.

3.2.3 Shrnutí dotazníkového šetření

Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit úroveň informovanosti respondentů o problematice pojištění domácnosti a dále pak zjistit, na základě čeho se respondenti nejčastěji rozhodují o tom, u jakého pojistitele toto pojištění uzavřou.

Na základě výsledků zjištěných z dotazníkového šetření, můžeme stanovit několik závěrů. Tyto závěry odráží nejen preference zkoumaných věkových skupin, ale i všeobecné povědomí respondentů o sjednaných pojistných smlouvách k pojištění domácnosti.

Respondenti našeho dotazníkového šetření napříč oběma zkoumanými skupinami byli především středoškolsky vzdělaní lidé. Taktéž se u obou dotazovaných skupin můžeme setkat především s respondenty, kteří aktuálně pocházejí z měst, která mají více než 100.000 obyvatel.

Co se týká preferencí ve způsobu sjednání pojištění domácnosti jednotlivých skupin respondentů, můžeme jasně konstatovat, že moderní doba s sebou přináší využívání moderních technologií a s tím spojenou možnost uzavírání pojistných smluv na dálku, prostřednictvím on-line sítí. S touto formou uzavření pojistné smlouvy se setkáváme především u skupiny respondentů první věkové skupiny. V případě druhé věkové skupiny se jedná především o preferenci návštěvy pobočky a uzavření tak pojistné smlouvy osobně. Dle mého názoru je jen otázkou času, kdy se on-line forma uzavírání pojistných smluv stane běžným standardem. Tato zjištění jsou užitečná především pro pojišťovny, které tak mohou zavčas reagovat na vzrůstající trend a přizpůsobit tak svou nabídku.

S uzavíráním pojistných smluv na dálku se ovšem pojí i jistá rizika. Na základě dotazníkového šetření bylo zjištěno, že respondenty ovlivňuje při uzavírání především cena a jsou ochotní přecházet mezi pojišťovnami na základě nabídky výhodnějších podmínek. Dále můžeme konstatovat, že ani jedna skupina respondentů nevěnuje dostatečnou pozornost studiu asistenčních služeb a výluk před uzavřením pojistné smlouvy o pojištění domácnosti. Neméně varovné jsou zjištění o tom, že si respondenti pamatují cenu, kterou platí za své pojištění, ale již většina neví, na jakou pojistnou částku jsou zabezpečeni. Můžeme jen domýšlet, co se stane, když se většina pojistných smluv přesune do on-line prostředí a nebude k dispozici kvalifikovaný pracovník pojišťovny, který zájemci vše vysvětlí a poradí s odpovídajícím nastavením dané pojistné smlouvy.

Na základě výsledků dotazníkového šetření můžeme stanovit určitá doporučení. Mimo apelování na správné a odpovídající nastavení pojistné částky se jedná také o pečlivé prostudování výluk a asistenčních služeb poskytovaných danou pojišťovnou. Je důležité si před uzavřením pravdivě stanovit hodnotu majetku, tak aby nevzniklo nežádoucí podpojištění a zároveň se vyvarovat zbytečnému přepojištění. Stejně tak studiem výluk a asistenčních služeb si můžeme ušetřit spoustu starostí spojených s hlášením pojistných událostí. Jak již bylo v práci uvedeno, právě neznalost těchto dokumentů mnohdy souvisí s nespokojeností při likvidaci pojistné události, popřípadě se může pojištěný připravit zcela o plnění z důvodu nenahlášení pojistné události vlivem neznalosti.

Jako pozitivní výsledek považuji seřazení preferencí respondentů u faktorů, které je ovlivňují při rozhodování o výběru pojišťovny poskytující pojištění domácnosti. Mimo faktor ceny se u obou věkových skupiny respondentů dostal do popředí faktor nabízených limitů plnění a také důvěra v pojišťovnu, případně dobrá předešlá zkušenost s danou pojišťovnou. Právě zmíněné faktory by měly být důležitou součástí každého rozhodování o výběru vhodného poskytovatele pojištění.

Pomocí zpracovaných korelačních matic bylo zjištěno několik významných vztahů závislosti. U první zkoumané věkové skupiny byl zjištěn silný vztah mezi způsobem uzavření pojistné smlouvy a důležitostí faktoru on-line sjednání, načež tento vztah pozorujeme i u druhé věkové skupiny. Dále je také vidět silný vztah mezi faktorem důvěry a limitů plnění. U druhé věkové můžeme vidět více koeficientů, které znamenají silnou závislost, například mezi faktorem důležitosti asistenčních služeb a jejich studiem před samotným uzavřením smlouvy o pojištění domácnosti. Dále je zajímavá silná závislost mezi faktorem důvěry v pojišťovnu a důležitosti faktoru limitů plnění.

Díky Chí-kvadrát testu bylo zjištěno, že v rámci námi analyzovaných skupin S1 a S2 má dosažené vzdělání vliv na zvolení způsobu uzavření pojistné smlouvy. Naopak bylo zjištěno, že na způsob uzavření pojistné smlouvy nemá vliv velikost bydliště.

Před samotným zahájením dotazníkového šetření byly stanoveny dvě jednoduché hypotézy:

- **H1:** Pro skupinu S1 je stěžejní možnost sjednat pojištění online, na rozdíl od skupiny S2, která preferuje kontakt na pobočce v místě bydliště. **POTVRZENO**

První z hypotéz byla potvrzena, jelikož na základě dotazníkového šetření bylo zjištěno, že pro skupinu S1 je sjednání on-line nejvíce využívaný způsob uzavírání pojištění domácnosti (37 % respondentů), na rozdíl od skupiny S2, která využívá především služeb pobočky (52 % respondentů).

- **H2:** Méně než 40 % dotázaných ví na jakou pojistnou částku mají své pojištění domácnosti sjednané. **VYVRÁCENO**

U druhé z hypotéz došlo k jejímu vyvrácení, jelikož u obou věkových skupin tvoří více než 40% odpovědi respondentů, kteří vědí, na jakou pojistnou částku mají své pojištění domácnosti uzavřené.

4 ZÁVĚR

Hlavním cílem mé diplomové práce bylo zhodnotit jednotlivé nabídky pojištění domácnosti nabízené na území ČR a současně zjistit zkušenosti a povědomí o důležitosti tohoto pojištění.

Diplomová práce je rozdělena do čtyř částí, přičemž první část se věnuje teoretickému zpracování problematiky pojištění. V této části jsou definovány základní pojmy, rizika včetně jejich dělení a jednotlivé klasifikace pojištění. Dále v této části najdeme vysvětlené funkce a role účastníků pojištění. Celá první část je zakončena podrobným popisem pojištění domácnosti, včetně přehledu nabídek pojišťoven v České republice.

Druhá část diplomové práce je věnována metodám, které byly použity při zpracování diplomové práce. V mém případě se jedná o definování metody vícekriteriálního rozhodování, včetně všech důležitých kroků, jako je stanovení variant řešení a jednotlivých kritérií pro rozhodování. V práci využívám bodovací metodu pro určení vah a bodovací metodu s váhami, jakožto jednu z možných metod vícekriteriální analýzy. Dále se v této části práce věnuji metodě dotazníkového šetření včetně metod finálního zpracování a prezentace dat do přehledných grafů či pomocí korelačních matic a Chí-kvadrátů.

Třetí část je již zaměřena prakticky, právě na porovnání jednotlivých nabídek pojišťoven pro předem nadefinovaného klienta. Porovnání dílčích nabídek pojištění domácnosti bylo zpracováno právě díky již zmíněné metodě vícekriteriálního rozhodování. Bylo hodnoceno celkem 9 variant řešení pomocí pěti kritérií. Při výběru vhodné varianty je důležité, aby každý zvážil, jaká kritéria jsou pro něj při výběru důležitá a přidělil jim tak odpovídající váhy. Bez pečlivého zamyšlení nad tímto krokem se nemohou zaručit správné a vypovídající výsledky této analýzy.

Náš nadefinovaný klient trval především na nízkém pojistném a také limity plnění řadil mezi důležitá kritéria pro rozhodování. Důvěře v pojišťovnu, zahrnutí asistenčních služeb nebo možnosti on-line sjednání nepřirazoval již tak vysokou váhu, jako u předešlých dvou zmíněných kritérií. Právě díky zvolení těchto preferencí bylo zjištěno, že nejvhodnějším pojištěním pro našeho klienta je varianta nabídky od pojišťovny SLAVIA, která splňuje všechny pro klienta důležité požadavky na nejvyšší úrovni.

Čtvrtá část práce je věnována dotazníkovému šetření, pomocí kterého se zjišťovala úroveň informovanosti obyvatel k problematice pojištění domácnosti. V této části jsou stanoveny dvě jednoduché hypotézy, které jsou na základě dotazníkového šetření potvrzeny či vyvráceny.

Šetření obsahovalo celkem 18 otázek. Bylo zaměřeno na dvě věkové skupiny 25-45 let a 60 let a více, kdy došlo k porovnání a zhodnocení výsledků v rámci obou skupin. U respondentů se mimo konkrétní dotazy směřované k jejich uzavřeným pojistkám pojištění domácnosti, také zjišťovalo bydliště nebo nejvyšší dosažené vzdělání. Tyto otázky byly posléze vyhodnoceny a byla zjišťována závislost odpovědí na další otázky pomocí Chí-kvadrát testů a korelačních matic.

Na základě dotazníkového šetření bylo zjištěno, že první věková skupina přistupuje k pojištění domácnosti a způsobu jeho uzavření pokrokově s využitím moderních metod, na rozdíl od druhé věkové skupiny, která se chová v tomto směru spíše konzervativně. Byl zjištěn rozdíl v preferencích obou skupin, co se týká způsobu uzavření pojistné smlouvy, kdy první věková skupina preferuje on-line síť, naopak druhá skupina osobní návštěvu pobočky. Dále byla zjištěna nedostatečná informovanost respondentů o pojistných částkách svých domácností. Neméně uklidňující bylo také zjištění, že nemalá část respondentů neznala dostačující informace ke sjednaným asistenčním službám a výlukám u svých současných pojistných smluv k pojištění domácnosti.

Můžu konstatovat, že veškeré důležité informace, které jsou nezbytné pro sjednání pojištění domácnosti, jsou přehledně uvedeny na webových stránkách všech vybraných pojišťoven. Zájemce o pojištění se tak nemusí bát, že sjednání nezvládne, případně nedostane požadované informace a vysvětlení k tomuto pojištění. Tato zpráva je velice pozitivní, jelikož bez dostatečného vysvětlení a představení tohoto pojištění není možné uzavřít kvalitní smlouvu s odpovídajícími limity plnění.

Na závěr chci podotknout, že zpracování této práce mi bylo velkým přínosem. Dle mého názoru si lidé vždy neuvědomují jeho důležitost a zabezpečení v tomto ohledu podceňují. Všichni někde bydlíme, a proto je zapotřebí si uvědomit rizika, která nám hrozí a mohou nastat. Po proniknutí do problematiky pojištění, konkrétně pojištění domácnosti, můžu každému jen doporučit jeho sjednání.

Knižní zdroje

1. ANDĚL, Jiří. Statistické metody. Páté vydání. Praha: Matfyzpress, 2019. ISBN 978-80-7378-381-5.
2. ČEJKOVÁ Viktória, MARTINOVIČOVÁ Dana: Pojišťovnictví. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004. ISBN 8021035250.
3. ČERNOHORSKÝ, Jan a Petr TEPLÝ. Základy financí. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-802-4736-693.
4. FOTR Jiří a Lenka ŠVECOVÁ. Manažerské rozhodování: postupy, metody a nástroje. Třetí, přepracované vydání. Praha: Ekopress, 2016. ISBN 978-80-87865-33-0.
5. GAVORA, Peter. Úvod do pedagogického výzkumu. 2., rozš. české vyd. Brno: Paido, 2010. Edice pedagogické literatury. ISBN 978-80-7315-185-0.
6. CHRÁSKA, Miroslav. Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5326-3.
7. JANDA, Josef. Zajištění na stáří: jak se co nejlépe připravit na podzim života. Praha: Grada, 2012. Finance pro každého. ISBN 978-80-247-4400-1.
8. MÁLEK, Petr, Gabriela OŠKRDALOVÁ a Petr VALOUCH. Osobní finance. Brno: Masarykova univerzita, 2010. ISBN 978-80-210-5157-7.
9. NEMEČEK, Alojz a Jiří JANATA. Oceňování majetku v pojišťovnictví. V Praze: C.H. Beck, 2010. C.H. Beck pro praxi. ISBN 978-80-7400-114-7
10. NEUBAUER, Jiří, Marek SEDLAČÍK a Oldřich KRÍŽ. Základy statistiky: aplikace v technických a ekonomických oborech. 2., rozšířené vydání. Praha: Grada, 2016. C.H. Beck pro praxi. ISBN 978-80-247-5786-5.
11. ROWLEY Carla, ROWLEY Lee: Cheap insurance for your home, automobile, health, and life, Atlantic Publishing Group, 2008. ISBN 978-16-013-8474-4.
12. ŘEZÁČ, František. Řízení rizik v pojišťovnictví. Brno: Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2011. ISBN 978-80-210-5637-4.
13. TICHÝ, Milík. Ovládání rizika: analýza a management. V Praze: C.H. Beck, 2006. Beckova edice ekonomie. ISBN 80-717-9415-5.

Elektronické zdroje

1. Co s vyplněnými dotazníky a daty? Jak je vyhodnotit?. Home [online]. Copyright © 2018 [cit. 20.11.2020]. Dostupné z: <https://www.ecommercebridge.cz/co-s-vyplnenymi-dotazniky-a-daty-jak-je-vyhodnotit/>
2. Čekací doba - ČSOB Pojišťovna. Pojištění pro každou situaci - ČSOB Pojišťovna [online]. Copyright © 2019 ČSOB Pojišťovna [cit. 22.11.2020]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/slovník-pojmu/cekaci-doba>
3. Generali Česká pojišťovna - jsme tu pro vás již od roku 1827. – Generali Česká pojišťovna [online]. Dostupné z: <https://www.generaliceska.cz/pojisteni-majetku#viceinformaci>
4. Oprávněná nebo obmyšlená osoba | ePojisteni.cz [online]. Copyright © 2020 [cit. 07.10.2020]. Dostupné z: <https://www.epojisteni.cz/pojem-opravnenena-nebo-obmyslena-osoba/>
5. Pojistná doba - časové období sjednání pojištění - Povinne-ruceni.com. Povinné ručení nejlevněji, srovnání online 2020 - Povinne-ruceni.com [online]. Dostupné z: <https://www.povinne-ruceni.com/pojmy/pojistna-doba/>
6. Pojištění domácnosti - ČSOB Pojišťovna. Pojištění pro každou situaci - ČSOB Pojišťovna [online]. Copyright © 2019 ČSOB Pojišťovna [cit. 18.10.2020]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/pojisteni/pojisteni-majetku/pojisteni-domacnosti-1.1>
7. Pojištění domácnosti - ČSOB Pojišťovna. Pojištění pro každou situaci - ČSOB Pojišťovna [online]. Copyright © 2019 ČSOB Pojišťovna [cit. 16.10.2020]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/pojisteni/pojisteni-majetku/pojisteni-domacnosti-1.1>
8. Pojištění domácnosti | Kooperativa. Pro život, jaký je | Kooperativa [online]. Copyright © 2020 Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group [cit. 18.10.2020]. Dostupné z: <https://www.koop.cz/pojisteni/pojisteni-majetku/pojisteni-domacnosti>
9. Pojištění domácnosti a odpovědnosti | Slavia pojišťovna. Slavia pojišťovna - ryze česká pojišťovna s dlouholetou tradicí [online]. Copyright © 2019 Slavia pojišťovna a. s. [cit. 18.10.2020]. Dostupné z: <https://www.slavia-pojistovna.cz/lide/byt-dum-domacnost/>

10. Pojištění domácnosti DOMEX+ | ČPP. ČPP | A je to pojištěno! [online]. Copyright © ČPP 2015 [cit. 17.10.2020]. Dostupné z: <https://www.cpp.cz/pojisteni-majetku-a-odpovednosti~pojisteni-domex-plus~pojisteni-domacnosti-domex-plus/>
11. Pojištění majetku a odpovědnosti. [online]. Copyright © Allianz 2020 [cit. 16.10.2020]. Dostupné z: https://www.allianz.cz/cs_CZ/pojisteni/majetek-a-odpovednost/pojisteni-majetku-a-odpovednosti.html
12. Pojištění majetku bez háčeků a triků | Direct pojišťovna. Direct pojišťovna [online]. Dostupné z: <https://www.direct.cz/pro-lidi/majetkove-pojisteni/krok3>
13. Pojištění majetku Bezpečný domov PLUS - ERGO pojišťovna. Pojistit znamená porozumět. - ERGO pojišťovna [online]. Copyright © ERGO pojišťovna, a.s. [cit. 25.10.2020]. Dostupné z: <https://ergo.cz/p/pojisteni-majetku/bezpecny-domov-plus/>
14. Poškozený - ČSOB Pojišťovna. [online]. Copyright © 2019 ČSOB Pojišťovna [cit. 13.10.2020]. Dostupné z: <https://www.csobpoj.cz/slovník-pojmu/poskozeny>
15. Připojištění | ePojisteni.cz.ePojisteni.cz [online]. Copyright © 2020 [cit. 09.10.2020]. Dostupné z: <https://www.epojisteni.cz/pojem-pripojisteni/>
16. Top pojištění: Definice pojmů [online]. [cit. 2020-10-13]. Dostupné z: <https://www.top-pojisteni.cz/pojistovaci-poradna/slovník-pojmu/pojistitel-pojistnik-pojisteny>
17. Výpověď pojistné smlouvy - vzor a doporučený postup | TopSrovnani.cz [online]. Copyright © 2010 [cit. 17.10.2020]. Dostupné z: <https://www.topsrovnani.cz/pojisteni/vypoved-pojistne-smlouvy>

Seznam tabulek

Tabulka 1: Přehled rizik.....	23
Tabulka 2: Příklad přidělení bodů kritériím u bodovací metody.....	25
Tabulka 3: Přehled hodnocených variant.....	32
Tabulka 4: Přehled hodnocených kritérií.....	33
Tabulka 5: Určení bodů a vah jednotlivým kritériím	33
Tabulka 6: Kritérium K1 cena	34
Tabulka 7: Kritérium K2 limity a rozsah plnění.....	35
Tabulka 8: Kritérium K3 asistence	36
Tabulka 9: Kritérium K4 On-line sjednání	37
Tabulka 10: Kritérium K5 Důvěra v pojišťovnu	38
Tabulka 11: Zhodnocení variant pomocí bodovací metody s váhami	39
Tabulka 12: Určení finálního pořadí.....	40

Seznam grafů

Graf 1: Odpovědi na otázku č.1	42
Graf 2: Odpovědi na otázku č.2	43
Graf 3: Odpovědi na otázku č.3	44
Graf 4: Odpovědi na otázku č.4	45
Graf 5: Odpovědi na otázku č.5	46
Graf 6: Odpovědi na otázku č.6	47
Graf 7: Odpovědi na otázku č.7 S1	48
Graf 8: Odpovědi na otázku č.7 S2	48
Graf 9: Odpovědi na otázku č.8	49
Graf 10: Odpovědi na otázku č. 9	50
Graf 11: Odpovědi na otázku č.10	51
Graf 12: Odpovědi na otázku č.11	52
Graf 13: Odpovědi na otázku č.12	53
Graf 14: Odpovědi na otázku č.13	54
Graf 15: Odpovědi na otázku č.14	55
Graf 16: Odpovědi na otázku č.15	56
Graf 17: Odpovědi na otázku č.16	58
Graf 18: Odpovědi na otázku č.17	59
Graf 19: Odpovědi na otázku č.18 S1	61
Graf 20: Odpovědi na otázku č. 18 S2	62
Graf 21:Vliv dosaženého vzdělání na způsob uzavření pojistné smlouvy S1	64
Graf 22:Vliv dosaženého vzdělání na způsob uzavření pojistné smlouvy S2	66
Graf 23: Vliv místa bydliště na způsob uzavření pojistné smlouvy S1	68
Graf 24: Vliv místa bydliště na způsob uzavření pojistné smlouvy S2	70

Seznam obrázků

Obrázek 1: Členění typů pojištění	16
Obrázek 2: Rozsah pojištění stavby a domácnosti.....	18

Seznam příloh

Příloha 1: Dotazník	84
Příloha 2: Kódovík pro S1 a S2.....	88
Příloha 3: Kódování S1	89
Příloha 4: Kódování S2	91
Příloha 5: Korelační matice S1	93
Příloha 6: Korelační matice S2	94

Příloha 1: Dotazník

POJIŠTĚNÍ DOMÁCNOSTI

Milí respondenti, tímto bych Vás chtěla požádat o vyplnění dotazníku týkajícího se pojištění domácnosti, jehož výsledky budou použity při tvorbě mé diplomové práce.

Vyplnění tohoto dotazníku je anonymní.

Předem Vám děkuji za pravdivé zodpovězení všech otázek.

Instrukce pro vyplnění:

Není-li uvedeno jinak, označte jednu odpověď.

*Povinné pole

1. Jaký je Váš věk? *

- 0-24
- 25-45
- 46-59
- 60 a více

2. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? *

- ZŠ
- SŠ
- VŠ

3. Napište PSČ obce, ve které aktuálně bydlíte. *

4. Máte v současnosti uzavřené pojištění domácnosti? *

- Ano, uzavíral/a jsem ho já
- Ano, uzavíral ho jiný člen rodiny
- Ne
- Nevím

V případě, že jste odpověděli na předchozí otázku "Ne" nebo "Nevím" dál **nepokračujte**. V případě, že jste odpověděli kladně, pokračujte do další sekce.

5. Jak dlouho máte pojištění domácnosti sjednané? *

- Do 1 roku
- 1- 5 let
- 5 a více

6. Jakým způsobem jste pojištění domácnosti uzavírali? *

- Na pobočce
- Přes zprostředkovatele
- On-line
- Nevím

Jiné:

7. Pokud jste pojištění domácnosti uzavírali přes zprostředkovatele, je s Vámi v kontaktu alespoň 1x ročně?

- Ano
- Ne

**8. Na základě čeho jste si vybrali pojišťovnu, u které máte pojištění sjednané? *
Zaškrtněte všechny platné možnosti.**

- Pobočka v místě bydliště
- Doporučení zprostředkovatele
- Předchozí dobrá zkušenost s danou pojišťovnou
- Nejvýhodnější cena

Jiné:

9. Změnili jste v posledních 5 letech pojišťovnu, u které máte sjednané pojištění domácnosti? *

- Ano
- Ne
- Nevím

10. Pokud jste změnili pojišťovnu v posledních 5 letech, tak kolikrát? (pište pouze číslici)

11. Pokud jste změnil za posledních 5 let pojišťovnu, co Vás ke změně (změnám) vedlo?

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Lepší nabídka
- Nespokojenost s likvidací pojistné události
- Doporučení zprostředkovatele

Jiné:

12. Pokud jste za posledních 5 let změnil pojistnou částku, co Vás k této změně vedlo?

Zaškrtněte všechny platné možnosti.

- Doporučení zprostředkovatele
- Článek v novinách o podpojištění
- Reportáž v televizi o podpojištění
- Vlastní iniciativa (navýšení hodnoty vybavení domácnosti)

Jiné:

13. Víte, na jakou pojistnou částku máte pojištění domácnosti sjednané? *

- Ano
- Ne

14. Víte přibližně, jaké pojistné za pojištění domácnosti platíte? *

- Ano
- Ne

15. Studovali jste při uzavírání pojištění rozsah asistenčních služeb a výluk? *

- Ano, obojí
- Ano, jen asistenční služby
- Ano, jen výluky
- Ne
- Nepamatuji si

16. Pokud ano, pamatujete si přibližně asistenční služby a výluky, které Vaše pojištění obsahuje?

- Ano, obojí
- Ano, jen asistenční služby
- Ano, jen výluky
- Ne

17. Řešili jste již někdy pojistnou událost? *

- Ano
- Ne

**18. Pokud ano, proběhlo vypořádání v souladu s Vaším očekáváním?
Zaškrtněte všechny platné možnosti.**

- Ano
- Ne, pojistné plnění bylo příliš nízké
- Ne, likvidace byla příliš dlouhá

Jiné:

**19. Jaké faktory jsou pro Vás důležité u pojištění domácnosti? 1 = velmi významný faktor,
5 = bezvýznamný faktor ***

Označte křížkem jen jednu odpověď na každém řádku.

	1	2	3	4	5
Cena					
Limity plnění					
Asistenční služby					
On-line sjednání					
Důvěra v pojišťovnu					

Děkuji za Váš čas a vyplnění tohoto dotazníku.

Příloha 2: Kódovník pro S1 a S2

Číslo a znění otázky	Kodování
1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání? *	
<input type="checkbox"/> ZŠ	1
<input type="checkbox"/> SŠ	2
<input type="checkbox"/> VŠ	3
2. Velikost obce, ve které aktuálně bydlíte. *	
Do 10. 000 obyvatel	1
Do 100. 000 obyvatel	2
Nad 100. 000 obyvatel	3
3. Máte v současnosti uzavřené pojištění domácnosti? *	
<input type="checkbox"/> Ano, uzavíral/a jsem ho já	1
<input type="checkbox"/> Ano, uzavíral ho jiný člen rodiny	2
4. Jak dlouho máte pojištění domácnosti sjednané? *	
<input type="checkbox"/> Do 1 roku	1
<input type="checkbox"/> 1- 5 let	2
<input type="checkbox"/> 5 a více	3
5. Jakým způsobem jste pojištění domácnosti uzavírali? *	
<input type="checkbox"/> Na pobočce	1
<input type="checkbox"/> Přes zprostředkovatele	2
<input type="checkbox"/> On-line	3
<input type="checkbox"/> Nevím	4
Jiné:	5
8. Změnili jste v posledních 5 letech pojišťovnu, u které máte sjednané pojištění domácnosti? *	
<input type="checkbox"/> Ano	1
<input type="checkbox"/> Ne	2
<input type="checkbox"/> Nevím	3
12. Víte, na jakou pojistnou částku máte pojištění domácnosti sjednané? *	
<input type="checkbox"/> Ano	1
<input type="checkbox"/> Ne	2
13. Víte přibližně, jaké pojistné za pojištění domácnosti platíte? *	
<input type="checkbox"/> Ano	1
<input type="checkbox"/> Ne	2
14. Studovali jste při uzavírání pojištění rozsah asistenčních služeb a výluk? *	
<input type="checkbox"/> Ano, obojí	1
<input type="checkbox"/> Ano, jen asistenční služby	2
<input type="checkbox"/> Ano, jen výluky	3
<input type="checkbox"/> Ne	4
<input type="checkbox"/> Nepamatuji si	5
16. Řešili jste již někdy pojistnou událost? *	
<input type="checkbox"/> Ano	1
<input type="checkbox"/> Ne	2
18. Jaké faktory jsou pro Vás důležité u pojištění domácnosti? 1 = velmi významný faktor, 5 = bezvýznamný faktor *	
Označte křížkem jen jednu odpověď na každém řádku.	
Cena	1 až 5
Limity plnění	1 až 5
Asistenční služby	1 až 5
On-line sjednání	1 až 5
Důvěra v pojišťovnu	1 až 5

Příloha 3: Kódování S1

ID respondenta/č. otázky	1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	2. Velikost obce, ve které aktuálně bydlíte.	3. Máte v současnosti uzavřené pojištění domácnosti?	4. Jak dlouho máte pojištění domácnosti sjednané?	5. Jakým způsobem jste pojištění domácnosti uzavřeli?	8. Změnili jste v posledních 5 letech pojišťovnu, u které r	12. Víte, na jakou pojistnou částku máte pojištění domá	13. Víte přibližně, jaké pojistné za pojištění domácnosti j	14. Studovali jste při uzavírání pojištění rozsah asistenčn	16. Řešili jste již někdy pojistnou událost?	18. Faktor Cena	18. Faktor Limity plnění	18. Faktor Asistenční služby	18. Faktor On-line sjednání	18. Faktor Důvěra
1	2	3	2	3	2	1	2	1	5	1	1	2	3	4	3
2	2	3	1	2	1	1	1	1	5	1	2	2	3	5	3
3	2	3	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	1	3
4	2	3	2	2	3	1	2	1	4	2	1	2	2	3	3
5	2	3	2	1	3	2	2	1	5	2	1	1	3	1	2
6	2	3	1	1	2	1	1	1	5	2	2	2	3	3	2
7	2	3	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	3	2	3
8	2	3	2	2	3	1	1	1	5	1	1	2	3	1	3
9	2	3	2	2	2	2	1	1	5	1	2	1	2	3	2
10	2	3	1	1	1	2	2	1	5	2	2	2	2	5	3
11	2	1	2	3	3	2	2	1	5	2	1	2	3	1	3
12	2	2	1	3	1	3	1	1	5	1	1	1	2	3	1
13	2	2	1	3	1	2	2	2	5	1	3	1	5	5	2
14	2	1	1	3	1	2	2	1	5	1	3	2	4	5	3
15	2	3	1	2	3	2	1	1	5	2	1	2	2	1	3
16	2	3	2	3	4	2	2	2	5	2	1	1	3	3	1
17	2	3	1	2	3	1	1	1	4	1	1	1	2	2	1
18	2	3	1	2	2	1	2	1	1	1	3	2	3	3	2
19	2	3	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	3	2	1
20	2	3	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1
21	2	3	1	2	3	1	2	1	5	1	1	1	1	1	1
22	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5	1	5
23	2	3	1	3	4	2	2	2	5	2	3	1	3	4	1
24	2	3	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1
25	2	3	2	3	2	1	2	1	4	2	1	1	3	2	2
26	2	3	1	3	2	1	1	1	5	2	1	1	1	3	1
27	2	3	1	3	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
28	2	3	1	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3
29	2	3	1	3	1	2	1	1	4	2	1	1	3	1	1
30	2	3	2	2	3	3	2	1	5	2	1	1	1	1	1
31	2	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1
32	2	3	1	3	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	1
33	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	5	1
34	2	3	1	3	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
35	2	3	2	3	1	2	2	2	1	2	1	1	1	5	1
36	2	3	2	2	3	3	2	2	4	2	1	2	3	1	2
37	2	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	5	1
38	2	3	1	3	1	1	2	1	5	2	1	3	3	3	2
39	2	3	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	5	1
40	2	3	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1
41	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	3	1	3	3	1
42	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
43	2	1	1	3	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
44	2	1	1	2	2	1	2	1	4	2	1	1	3	5	2
45	2	1	1	3	1	2	2	2	4	1	1	1	3	3	1
46	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1
47	2	1	2	3	2	2	1	1	4	2	3	3	3	3	3
48	2	1	1	2	3	2	2	1	4	1	1	1	3	1	1
49	2	1	1	3	3	2	1	1	2	2	3	1	3	3	1
50	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	2	3	4	1

51	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	1	3	5	1
52	2	2	1	1	3	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1
53	2	1	1	3	1	2	2	1	5	2	3	1	3	5	1
54	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2
55	3	3	2	3	3	2	1	1	1	1	4	2	3	4	3
56	3	3	1	3	1	1	2	1	5	1	1	1	3	4	3
57	3	3	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3
58	3	3	1	2	2	1	1	1	1	2	3	1	1	3	2
59	3	3	1	3	1	1	1	1	5	2	2	1	1	4	3
60	3	3	1	1	3	2	1	1	1	2	3	2	3	1	2
61	3	3	2	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	2
62	3	3	1	3	2	1	1	1	4	2	2	2	3	4	3
63	3	3	1	2	3	1	1	1	5	2	2	1	1	1	2
64	3	1	1	3	2	1	1	1	4	1	3	2	3	5	2
65	3	1	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
66	3	1	1	3	2	1	1	1	5	2	3	3	5	4	2
67	3	3	1	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
68	3	3	1	2	1	2	1	1	4	2	1	1	3	4	1
69	3	3	1	3	2	2	2	1	4	1	1	1	4	1	3
70	3	3	1	1	3	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1
71	3	3	1	3	1	2	2	2	4	2	3	3	3	3	3
72	3	3	1	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
73	3	3	1	2	3	2	1	1	4	1	2	3	1	2	3
74	3	3	2	2	1	2	2	1	4	1	3	1	1	5	3
75	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
76	3	3	2	3	1	1	1	1	4	1	1	2	3	4	2
77	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	3	1	2	5	1
78	3	1	1	3	1	2	2	1	5	2	1	1	4	5	1
79	3	1	1	2	2	1	2	1	5	2	2	2	2	3	1
80	3	1	1	3	2	1	2	1	5	2	1	1	3	3	1
81	3	2	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	4	2	1
82	3	2	2	1	2	1	1	1	4	1	1	1	1	3	1
83	1	3	2	2	1	1	2	1	5	1	1	2	2	4	2
84	1	3	2	3	2	1	2	1	4	1	2	3	3	3	3
85	1	3	2	2	2	2	2	1	5	2	1	1	1	3	2
86	1	3	1	2	2	1	2	1	4	2	1	1	4	4	2
87	1	3	2	1	2	1	2	2	4	1	4	2	4	4	2
88	1	3	2	2	4	3	2	2	5	1	1	1	1	1	1
89	1	3	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	5	1
90	1	3	1	3	2	2	2	2	4	1	5	1	3	5	1
91	1	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	4	5	3
92	1	3	1	3	1	2	2	1	4	2	1	1	3	5	1
93	1	3	1	3	1	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1
94	1	3	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	3	3
95	1	1	1	2	4	1	2	1	5	1	1	1	5	5	1
96	1	1	1	3	1	2	2	1	4	2	1	1	3	4	1
97	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	4	1
98	1	1	1	3	2	1	1	1	4	2	2	1	3	3	1
99	1	1	2	3	4	3	2	2	4	1	1	1	1	3	1
100	1	1	1	3	1	2	1	1	4	1	1	1	2	3	2

Příloha 4: Kódování S2

ID respondenta/č. otázky	1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	2. Velikost obce, ve které aktuálně bydlíte.	3. Máte v současnosti uzavřené pojištění dom	4. Jak dlouho máte pojištění domácnosti sjed	5. Jakým způsobem jste pojištěn domácnosti	8. Změnili jste v posledních 5 letech pojišťovnu	12. Víte, na jakou pojistnou částku máte pojist	13. Víte přibližně, jaké pojistné za pojištění dr	14. Studovali jste při uzavírání pojištění rozs	16. Řešili jste již někdy pojistnou událost?	18. Faktor Cena	18. Faktor Limity plnění	18. Faktor Asistenční služby	18. Faktor On-line sjednání	18. Faktor Důvěra
1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	2	3	1	3	5	1
2	2	3	1	1	3	2	1	1	4	2	1	1	1	1	1
3	2	3	1	3	3	2	1	1	5	2	2	1	3	2	2
4	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	4	3
5	1	1	2	2	3	2	1	1	5	1	1	1	4	1	3
6	2	1	2	3	2	2	2	1	4	1	1	1	3	5	2
7	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	5	1
8	2	3	1	3	1	2	1	1	5	2	1	1	3	3	1
9	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	2	3	1	3	1	2	1	1	5	2	1	1	5	5	1
11	2	3	1	3	2	2	1	1	4	2	1	3	3	5	1
12	2	3	2	3	4	2	2	2	4	2	1	1	1	5	1
13	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	5	1
14	2	3	1	3	2	1	1	1	5	2	1	1	3	5	3
15	2	3	2	3	4	3	2	2	5	2	1	5	5	5	5
16	3	3	1	3	2	1	1	1	3	1	1	1	5	5	1
17	2	3	1	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	2	3	2	3	1	2	2	2	5	2	1	1	1	5	1
19	3	3	2	3	1	2	2	1	5	1	1	1	1	5	1
20	2	3	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1
21	3	3	2	3	4	3	2	2	4	2	1	1	1	1	1
22	2	3	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
23	2	3	1	3	2	2	1	1	5	2	3	3	3	3	3
24	2	3	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
25	3	3	2	3	1	2	1	1	4	2	1	1	5	5	1
26	2	3	1	3	1	2	1	1	4	2	1	1	3	3	1
27	2	3	1	3	1	2	1	1	5	1	1	1	1	5	1
28	2	3	2	3	1	2	1	1	4	2	3	3	3	3	3
29	2	3	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
30	3	3	1	3	1	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1
31	2	3	1	3	2	2	1	1	5	2	1	1	1	3	1
32	2	3	1	2	2	1	2	1	4	2	1	5	5	5	5
33	2	3	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
34	3	3	1	1	3	2	2	1	5	2	1	1	1	1	1
35	2	3	1	3	1	2	2	1	4	1	1	1	1	3	1
36	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3
37	2	3	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1
38	1	3	1	3	1	2	2	1	5	2	1	1	5	5	1
39	3	3	2	3	1	2	2	2	4	2	1	5	5	5	5
40	2	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	5	1
41	2	3	1	3	1	2	1	1	5	2	1	1	1	1	1
42	2	3	1	3	2	2	1	1	5	2	1	1	5	5	5
43	2	3	1	3	1	2	2	1	5	2	1	1	1	1	1
44	3	3	1	3	1	2	2	1	1	2	3	3	3	3	3
45	2	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	5	1
46	3	3	2	3	1	2	2	1	5	1	1	1	5	5	1
47	2	3	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
48	1	3	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
49	2	3	1	3	1	2	2	1	5	2	3	3	3	3	3
50	1	3	1	3	1	2	2	1	5	2	1	1	1	5	1

51	3	3	1	3	1	2	2	1	5	2	1	1	5	5	1
52	2	3	1	3	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1
53	2	3	2	3	1	2	2	1	5	2	1	1	1	5	1
54	2	3	2	3	4	2	2	1	5	2	1	3	3	5	3
55	3	3	1	3	1	2	2	1	5	2	1	1	3	3	3
56	3	3	1	3	1	2	2	1	5	2	1	1	1	3	1
57	2	3	1	3	1	2	2	1	4	2	1	3	3	3	1
58	3	3	1	3	1	2	1	1	5	2	1	1	1	5	1
59	3	3	1	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3
60	2	3	1	3	1	2	2	1	5	2	1	5	5	5	5
61	3	3	1	3	1	2	2	1	5	2	1	5	5	5	1
62	2	3	1	3	1	2	2	1	5	2	1	3	3	3	3
63	2	3	1	3	1	2	2	1	5	2	1	3	3	3	3
64	3	3	1	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
65	3	3	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	5	1
66	3	3	1	3	1	2	2	1	5	2	1	1	3	5	1
67	2	1	1	3	2	2	2	1	5	2	1	3	3	3	3
68	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	3	1	5	1
69	2	1	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	5	1
70	3	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2
71	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
72	2	1	2	3	4	2	2	2	4	2	1	1	2	3	2
73	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1
74	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
75	2	1	2	2	2	1	2	1	4	1	1	1	1	5	1
76	3	1	2	2	1	1	2	1	4	2	1	1	1	5	1
77	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	5	1
78	2	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	2	5	1
79	2	1	1	3	2	2	2	1	5	2	1	1	3	3	2
80	2	1	1	3	1	2	2	1	3	2	1	1	3	5	3
81	1	1	2	3	1	2	2	1	4	2	1	1	1	4	1
82	2	1	1	1	2	1	1	1	4	2	1	2	2	5	1
83	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	1	1	1	5	1
84	1	1	1	3	1	2	2	1	5	2	1	3	3	3	3
85	2	1	1	3	1	2	2	1	3	2	1	1	2	4	1
86	3	1	1	2	3	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1
87	2	1	1	3	2	2	2	1	5	2	1	1	1	5	1
88	2	1	1	3	2	2	2	1	5	2	1	1	1	5	2
89	1	1	1	3	1	2	1	1	2	2	1	1	1	5	3
90	1	1	1	3	1	2	2	1	5	2	1	5	5	5	3
91	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	1	5	1
92	1	1	1	3	2	2	2	1	5	1	1	1	5	5	1
93	1	1	1	3	1	2	1	1	5	1	1	1	1	5	1
94	2	1	1	3	1	2	1	1	2	1	1	1	1	5	1
95	3	1	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
96	2	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	1	5	1
97	2	1	1	3	2	2	2	1	4	1	1	5	5	5	3
98	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	1
99	1	1	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1
100	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Příloha 5: Korelační matice S1

	1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	2. Velikost obce, ve které aktuálně bydlíte.	3. Máte v současnosti uzavřené pojištění domácnosti?	4. Jak dlouho máte pojištění domácnosti sjednané?	5. Jakým způsobem jste pojištění domácnosti uzavřeli?	8. Změnili jste v posledních 5 letech pojišťovnu, u které máte sjednané pojištění domácnosti?	12. Víte, na jakou pojistnou částku máte pojištění domácnosti sjednané?	13. Víte přibližně, jaké pojistné za pojištění domácnosti platíte?	14. Studovali jste při uzavírání pojištění rozsah asistenčních služeb a výluk?	16. Řešili jste již někdy pojistnou událost?	18. Faktor Cena	18. Faktor Limity plnění	18. Faktor Asistenční služby	18. Faktor On-line sjednání	18. Faktor Důvěra
1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	1,0000														
2. Velikost obce, ve které aktuálně bydlíte.	0,0402	1,0000													
3. Máte v současnosti uzavřené pojištění domácnosti?	-0,1365	0,2224	1,0000												
4. Jak dlouho máte pojištění domácnosti sjednané?	-0,0264	-0,1509	-0,1423	1,0000											
5. Jakým způsobem jste pojištění domácnosti uzavřeli?	0,0838	0,0530	0,1755	-0,2794	1,0000										
8. Změnili jste v posledních 5 letech pojišťovnu, u které máte sjednané pojištění domácnosti?	-0,1829	0,0012	0,1302	0,2081	-0,0206	1,0000									
12. Víte, na jakou pojistnou částku máte pojištění domácnosti sjednané?	-0,2776	-0,0820	0,2112	0,1456	-0,0615	0,1726	1,0000								
13. Víte přibližně, jaké pojistné za pojištění domácnosti platíte?	-0,2322	0,1336	0,2020	0,1199	0,0720	0,3195	0,3361	1,0000							
14. Studovali jste při uzavírání pojištění rozsah asistenčních služeb a výluk?	-0,1516	-0,0754	0,0859	0,2252	-0,1756	0,0937	0,3086	0,0321	1,0000						
16. Řešili jste již někdy pojistnou událost?	0,0815	0,0938	-0,1126	0,0250	0,1066	0,0863	-0,0780	-0,0617	-0,0828	1,0000					
18. Faktor Cena	0,1611	-0,0924	-0,0780	0,1056	-0,0946	0,0201	-0,0188	0,1158	-0,0193	-0,1511	1,0000				
18. Faktor Limity plnění	0,1467	0,0542	0,0927	0,0722	-0,0135	-0,0705	0,0776	-0,0789	0,2088	0,0159	0,3259	1,0000			
18. Faktor Asistenční služby	-0,0245	-0,2223	0,0168	0,0307	-0,1124	-0,1059	0,2660	-0,0147	0,2868	-0,1799	0,2225	0,2854	1,0000		
18. Faktor On-line sjednání	-0,1745	-0,1580	-0,0923	0,2299	-0,6103	-0,0296	0,2336	0,0381	0,2118	-0,1166	0,3070	0,0738	0,2621	1,0000	
18. Faktor Důvěra	0,1443	0,2986	0,2731	-0,0901	-0,0631	-0,0831	-0,0280	-0,2208	0,1328	-0,0758	0,1728	0,5134	0,3280	-0,0085	1,0000

Příloha 6: Korelační matice S2

	1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání	2. Velikost obce, ve které aktuálně bydlíte	3. Máte v současnosti uzavřené pojištění d	4. Jak dlouho máte pojištění domácnosti sj	5. Jakým způsobem jste pojištění domácnoc	8. Změnili jste v posledních 5 letech pojišť	12. Víte, na jakou pojistnou částku máte p	13. Víte přibližně, jaké pojistné za pojištěn	14. Studovali jste při uzavírání pojištění ro	16. Řešili jste již někdy pojistnou událost?	18. Faktor Cena	18. Faktor Limity plnění	18. Faktor Asistenční služby	18. Faktor On-line sjednání	18. Faktor Důvěra
1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?	1,000														
2. Velikost obce, ve které aktuálně bydlíte.	0,276	1,000													
3. Máte v současnosti uzavřené pojištění domácnosti?	0,141	-0,004	1,000												
4. Jak dlouho máte pojištění domácnosti sjednané?	-0,013	0,138	0,159	1,000											
5. Jakým způsobem jste pojištění domácnosti uzavírali?	0,037	-0,002	0,217	-0,340	1,000										
8. Změnili jste v posledních 5 letech pojišťovnu, u které máte sjednané pojištění domácnosti?	-0,061	0,138	0,193	0,656	-0,143	1,000									
12. Víte, na jakou pojistnou částku máte pojištění domácnosti sjednané?	0,100	-0,088	0,200	0,205	-0,064	0,236	1,000								
13. Víte přibližně, jaké pojistné za pojištění domácnosti platíte?	0,007	0,030	0,377	0,034	0,335	0,136	0,272	1,000							
14. Studovali jste při uzavírání pojištění rozsah asistenčních služeb a výluk?	0,007	0,211	0,134	0,342	-0,154	0,420	0,365	0,035	1,000						
16. Řešili jste již někdy pojistnou událost?	-0,042	0,177	-0,070	0,137	-0,057	0,228	0,093	0,007	0,145	1,000					
18. Faktor Cena	0,054	0,142	-0,008	0,059	-0,032	0,076	-0,009	-0,097	-0,140	0,195	1,000				
18. Faktor Limity plnění	0,007	0,087	0,021	0,152	-0,033	0,196	0,312	0,104	0,239	0,222	0,219	1,000			
18. Faktor Asistenční služby	0,031	0,178	0,026	0,271	-0,094	0,229	0,154	-0,015	0,428	0,097	0,132	0,569	1,000		
18. Faktor On-line sjednání	-0,114	-0,138	0,131	0,305	-0,403	0,135	0,186	-0,011	0,297	0,137	-0,083	0,193	0,350	1,000	
18. Faktor Důvěra	-0,060	0,059	0,086	0,170	0,059	0,209	0,209	0,130	0,283	0,241	0,265	0,695	0,579	0,155	1,000

ANOTACE

ZLATNÍKOVÁ, Lucie. *Analýza pojištění domácnosti v ČR*. Olomouc 2021. Diplomová práce. Moravská vysoká škola Olomouc. Vedoucí práce: RNDr. Martina Pavlačková, Ph.D.

Název práce: Analýza pojištění domácnosti v ČR

Autor: Lucie Zlatníková

Ústav: Ústav informatiky a aplikované matematiky

Vedoucí práce: RNDr. Martina Pavlačková, Ph.D.

Abstrakt: Cílem diplomové práce je analyzovat nabídky pojištění domácnosti nabízené na území ČR a současně zjistit zkušenosti a povědomí o důležitosti tohoto pojištění. Teoretická část je rozdělena na dvě hlavní části. První část je věnována definici pojmu riziko a pojištění, včetně jejich dělení. Druhá část je věnována pojištění domácnosti společně s přehledem nabídek jednotlivých pojišťoven na území ČR. Praktická část je zaměřena na zpracování modelu vícekriteriálního hodnocení jednotlivých nabídek pojištění domácnosti pro předem definovaného zájemce. Dále je tato část věnována dotazníkovému šetření, pomocí kterého je zjištěna úroveň informovanosti obyvatel k problematice pojištění domácnosti. Na základě zjištěných informací budou v závěru uvedeny vyhodnocení a možná doporučení.

Klíčové slova: Pojištění, riziko, domácnost, pojištění domácnosti, podpojištění, dotazníkové šetření, analýza vícekriteriálního rozhodování.

ANNOTATION

ZLATNÍKOVÁ, Lucie. *Analysis of the household insurance in the Czech Republic*. Olomouc 2021. Diploma thesis. Moravian Business College Olomouc. Supervisor: RNDr. Martina Pavlačková, Ph.D.

Thesis title: Analysis of the household insurance in the Czech Republic

Author: Lucie Zlatníková

Department: Department of Informatics and Applied Mathematics

Supervisor: RNDr. Martina Pavlačková, Ph.D.

Abstract: The aim of the diploma thesis is to analyse a household insurance which is offered in the Czech Republic and at the same time to find out the experience and awareness of the importance of this insurance. The theoretical part is divided into two main parts. The first part is focused on the definition of the term risk and insurance, including their typology. The second part is related to the household insurance together with an overview of the offers of individual insurance companies in the Czech Republic. The practical part is focused on the elaboration of a model of multicriteria evaluation of individual household insurance offers for a predefined applicant. Furthermore, this part includes a questionnaire survey which determines the level of awareness of household insurance in the population. Based on the information obtained, evaluations and possible recommendations will be given in the conclusion.

Keywords: Insurance, risk, household, household insurance, underinsurance, questionnaire survey, analysis of multicriteria decision making.