

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra systémového inženýrství**



**Diplomová práce**

**Analýza prodeje povinného ručení**

**Monika VARŠANYI**

© 2015 ČZU v Praze

# ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra systémového inženýrství

Provozně ekonomická fakulta

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Monika Varšanyi

Podnikání a administrativa

Název práce

**Analýza prodeje povinného ručení**

Název anglicky

**Analysis of sales of the compulsory insurance**

---

### Cíle práce

Cílem této diplomové práce je výběr nejvhodnější varianty odpovědnosti za škodu způsobenou z provozu vozidla pro určité cílové skupiny. Přínosem této práce je určení rozhodujících faktorů při sjednání povinného ručení, zhodnocení trhu podle modelových poptávek, určení problémových oblastí trhu a možnosti jejich řešení.

### Metodika

Metodika zpracování bude vycházet ze sběru a studia zákonných norem, odborné literatury, článků a dalších zdrojů tištěného a elektrického charakteru. Na základě jejich prostudování výběr nejvhodnějších teoretických východisek řešené problematiky pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou z provozu vozidla. Praktická část se zabývá získáváním podkladů týkající se výběru nejvhodnějšího pojištění pro dané modelové poptávky. Hlavní metody, které budou využity, jsou analýza, metody pro kvantitativní podporu rozhodování, vícekritériální hodnocení variant, deskripce, indukce, komparace a syntéza.

## Doporučený rozsah práce

60 stran

## Klíčová slova

pojištění, povinné ručení, vícekriteriální rozhodování

---

## Doporučené zdroje informací

BROŽOVÁ, Helena, ŠVASTA, Jaroslav., ZÍVAL, Jan. Systémová analýza a modelování, Skripta PEF ČZU, 2000, ISBN 80-213-05884.

ČEJKOVÁ, Viktória, NEČAS, Svatopluk. Pojišťovnictví. Brno: Masarykova univerzita, 2006. ISBN 80-210-2574-8

DUCHÁČKOVÁ, Eva. Principy pojištění a pojišťovnictví. 2. Vydání. Praha: Ekopress, 2005. 178 s. ISBN 80-86119-92-0

GROS, Ivan. Kvantitativní metody v manažerském rozhodování, Grada Publishing, a.s., 2003, ISBN 80-247-04218.

HRADEC, Milan, KŘIVOHLÁVEK, Václav, ZÁRYBNICKÁ, Jana. Pojištění a pojišťovnictví. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2005. ISBN 978-80-86754-48-2

ZÁRYBNICKÁ, Jana, SCHELLE, Karel. Pojištění odpovědnosti za škodu (historie a současnost). 1. Vydání. Ostrava: KEY Publishing s.r.o.. 2010. 220 s. ISBN 978-80-7418-061-3

---

## Předběžný termín obhajoby

2015/06 (červen)

## Vedoucí práce

doc. Ing. Ludmila Dömeová, CSc.

Elektronicky schváleno dne 19. 2. 2015

**doc. Ing. Tomáš Šubrt, Ph.D.**

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 24. 2. 2015

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 03. 03. 2015

### Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Analýza prodeje povinného ručení" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucí diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 4.3.2015

---

## Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala doc. Ing. Ludmile Dömeové, CSc. za odborné rady a připomínky a všem ostatním, kteří mne obohatili o informace spojené s tvorbou této diplomové práce.

# **Analýza prodeje povinného ručení**

---

## **Analysis of sale of compulsory insurance**

### **Souhrn**

Diplomové práce je tvořena ze tří modelových poptávek na povinné ručení s odlišnými požadavky a hodnotícími kritérii přímo na konkrétního klienta. Na základě marketingového průzkumu je určena váha důležitosti zvolených faktorů, které jsou rozhodující při výběru povinného ručení z pohledu různých segmentačních skupin. Výsledky marketingového šetření jsou uplatněny u jednotlivých modelových poptávek klientů. Hodnocení veškerých nabídek pojišťoven probíhá pomocí vícekritériálního hodnocení variant podle kritérií, která jsou v marketingovém průzkumu posouzena jako nejdůležitější a rozhodující při výběru povinného ručení. Další část této práce je zaměřena na segmentační politiku v oblasti povinného ručení a na obecné zhodnocení povinného ručení z pohledu klienta.

### **Klíčová slova:**

Pojišťovnictví, povinné ručení, pojištění, pojistné, pojistný trh, pojištění, pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla, kvantitativní metody, vícekritériální hodnocení variant, bonus, malus

### **Summary**

Diploma thesis is formed by three samples of model demands for compulsory liability insurance with different requirements and evaluation criteria directly applied to a particular client. On the basis of marketing research is set the weight of the importance of selected factors that are crucial for the selection of liability insurance from the perspective of different segmentation groups. The outcome of the investigation are applied for each model demands of clients. Evaluation of all insurance tenders is via multi-criteria evaluation of alternatives according to criteria that are evaluated in marketing research as the most important and decisive in the selection of liability insurance. Another part of this work focuses on the segmentation policy of liability insurance and liability insurance assessment of the client's perspective.

### **Key words:**

Insurance industry, insurance, liability insurance, insurance market, liability insurance for damage caused by vehicles in traffic, quantitative methods, multi-criteria evaluation of alternatives, bonus, malus

## Obsah

1	<b>Úvod</b> .....	11
2	<b>Cíl práce a metodika</b> .....	12
	2.1 Cíl práce.....	12
	2.2 Metodika.....	12
3	<b>Literární rešerše</b> .....	14
	3.1 Pojišťovnictví .....	14
	3.2 Klasifikace pojištění .....	14
	3.3 Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla.....	16
	3.3.1 Legislativa.....	17
	3.3.2 Česká kancelář pojistitelů .....	18
	3.3.3 Limity pojistného plnění u povinného ručení.....	19
	3.3.4 Výluky a výjimky z pojištění.....	20
	3.3.5 Systém bonus a malus.....	21
	3.3.6 Ostatní subjekty pojistného trhu .....	22
	3.4 Ukazatelé úrovně českého pojistného trhu .....	23
	3.4.1 Předepsané pojistné v daném roce .....	24
	3.4.2 Pojistné plnění .....	25
	3.4.3 Škodovost .....	28
	3.4.4 Pojištěnost.....	29
	3.4.5 Koncentrace pojistného trhu .....	30
	3.5 Vícekriteriální rozhodování.....	31
	3.5.1 Model vícekriteriální rozhodování .....	31
	3.5.2 Metody pro konstrukci vah.....	33
4	<b>Analytická část</b> .....	34

4.1	Segmentace trhu .....	34
4.1.1	Česká podnikatelská pojišťovna .....	35
4.1.2	Kooperativa pojišťovna .....	38
4.1.3	ČSOB Pojišťovna .....	39
4.2	Marketingový průzkum .....	42
4.2.1	Rozdělení dle demografických a socioekonomických charakteristik.....	42
4.2.2	Hodnocení důležitosti faktorů při výběru povinného ručení .....	45
4.2.3	Důležitost faktorů podle referenční skupiny.....	46
4.2.3.1	Důležitost faktorů v závislosti na pohlaví.....	47
4.2.3.2	Důležitost faktorů v závislosti na dosaženém vzdělání .....	47
4.2.3.3	Důležitost faktorů v závislosti na trvalém bydlišti .....	49
4.2.3.4	Důležitost faktorů v závislosti na hrubém měsíčním příjmu .....	49
4.2.3.5	Důležitost faktorů v závislosti na věku respondenta.....	50
4.2.4	Zhodnocení .....	51
4.3	Modelové nabídky povinného ručení .....	53
4.3.1	Modelová poptávka klienta 1.....	54
4.3.2	Modelová poptávka klienta 2.....	55
4.3.3	Modelová poptávka klienta 3.....	57
4.3.4	Zhodnocení modelových poptávek.....	66
4.4	Obecné zhodnocení povinného ručení z pohledu klienta .....	67
5	<b>Závěr</b> .....	71
	Seznam grafů .....	77
	Seznam obrázků.....	77
	Seznam tabulek .....	77



## Seznam zkratek

Allianz – Allianz pojišťovna, a.s.

Allianz pojišťovna - Allianz pojišťovna, a.s.

AXA – AXA pojišťovna a.s.

AXA pojišťovna - AXA pojišťovna a.s.

ČAP – Česká asociace pojišťoven

ČKP – Česká kancelář pojistitelů

Česká pojišťovna – Česká pojišťovna a.s.

ČP - Česká pojišťovna a.s.

Česká podnikatelská pojišťovna – Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group

ČPP - Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group

ČR – Česká republika

ČSOB Pojišťovna – ČSOB Pojišťovna, a.s.

ČSOB - ČSOB Pojišťovna, a.s.

DO – denní odškodné po dobu léčení úrazu

DOH – denní odškodné za hospitalizaci v nemocnici

Generali pojišťovna – Generali pojišťovna a.s.

Generali - Generali pojišťovna a.s.

IČ – identifikační číslo

Kč – koruna česká

Kooperativa – Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group

POV – odpovědnost za škodu způsobenou z provozu vozidla

Povinné ručení – odpovědnost za škodu způsobenou z provozu vozidla

RZ – registrační značka

Slavia pojišťovna – Slavia pojišťovna a.s.

SPZ – registrační značka

SÚ – smrt úrazem

TN – trvalé následky úrazu

Triglav – Triglav pojišťovna, a.s.

tzn. - to znamená

Uniq – Uniq pojišťovna, a.s.

Wüstenrot – Wüstenrot pojišťovna a.s.

# 1 Úvod

Žijeme v době intenzivního rozvoje techniky, a proto mnoho z nás se snaží myslet na budoucnost s tím, že si finančně zabezpečí případná rizika či nejistoty, a tím předejde nečekaným událostem. Jednou z možností, jak nás chránit před důsledky ekonomických či neekonomických rizik, je pojištění daného rizika. Přenecháme-li určité části svých příjmů na pojištění, znamená to, že si vytváříme finanční rezervy, které slouží k pokrytí škod z nahodilých událostí.

Těžištěm mé diplomové práce je pouze jeden segment pojištění a to pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou z provozu vozidla. Často je označováno i jinými názvy, jako je například „povinné ručení“ či „pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou z provozu vozidla“.

Povinné ručení řadíme do skupiny soukromých majetkových neživotních pojištění, dále jej řadíme do skupiny pojištění škodových. Dle zákona č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla (dále jen „zákon č. 168/1999 Sb.“) musí mít každé motorové vozidlo, které je provozováno na pozemní komunikaci, povinné ručení. V současné době na českém pojistném trhu působí 12 pojišťoven, které nabízí povinné ručení. Díky konkurenčnímu prostředí mohou klienti vybírat z různých nabídek, které se od sebe liší například výši limitů pojistného plnění, zvýhodněním za již sjednané pojištění, benefity, rozsahem asistenčních služeb či doplňkových připojištění a dalších.

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1 Cíl práce**

Cílem této diplomové práce je vytvoření tří modelových poptávek na pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou z provozu vozidla (dále jen „povinné ručení“) s odlišnými požadavky a hodnotícími kritérii přímo na konkrétního klienta. Zároveň vybrat a doporučit jednotlivým modelovým klientům nejlepší a nejvýhodnější variantu povinného ručení.

V teoretické části jsou vysvětleny základní pojmy týkající se pojišťovnictví, uvedeny ukazatele pojistného trhu, klasifikace pojišťovnictví a povinného ručení, legislativní normy upravující pojišťovnictví a definovány metody vícekriteriálního hodnocení variant.

Na základě marketingového průzkumu je určena důležitost zvolených faktorů, které jsou rozhodující při výběru odpovědnosti za škodu způsobenou z provozu vozidla z pohledu různých segmentačních skupin. Výsledky marketingového šetření jsou uplatňovány u jednotlivých modelových poptávek klientů. Veškeré nabídky pojištění jsou zhodnoceny podle kritérií, která se v marketingovém průzkumu stanou jako nejdůležitější a rozhodující při výběru povinného ručení.

Další část této práce se je zaměřena na segmentační politiku v oblasti povinného ručení a zároveň je zde obecně zhodnoceno povinné ručení z pohledu klienta.

### **2.2 Metodika**

Metodika zpracování vychází ze sběru a studia zákonných norem, odborné literatury, článků a dalších zdrojů tištěného a elektrického charakteru. Na základě jejich prostudování jsou vybrány nejvhodnější teoretická východiska řešené problematiky povinného ručení.

Analytická část se zabývá získáváním podkladů týkající se výběru nejvhodnějšího pojištění pro dané modelové poptávky. Mezi hlavní metody, které jsou využity, patří

analýza, metody pro kvantitativní podporu rozhodování, vícekritériální hodnocení variant, deskripce, indukce, komparace a syntéza. Veškeré nabídky jednotlivých pojišťoven jsou vypracovány prostřednictvím pojišťovacího makléře a agenta sídlícího v Praze.

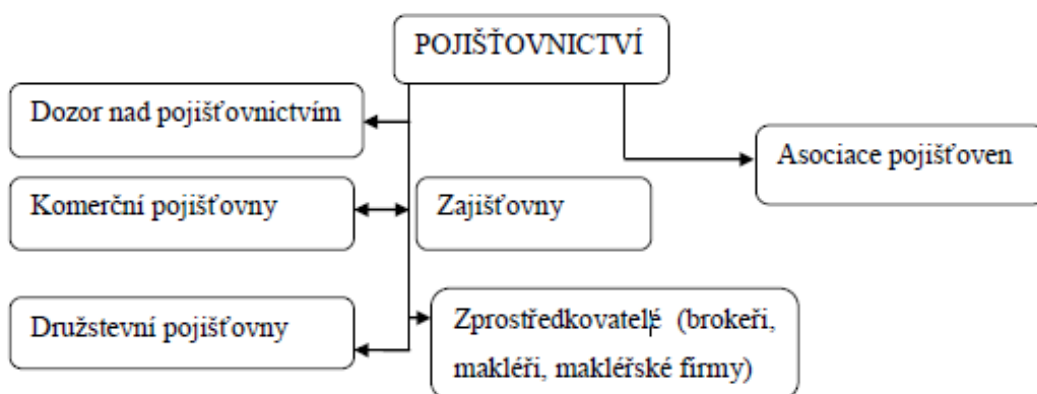
### 3 Literární rešerše

#### 3.1 Pojišťovnictví

Pojišťovnictví patří mezi nejdůležitější segment finančního trhu, jehož součástí jsou trh devizový, peněžní, kapitálový a komoditní. Na pojistném strhu se střetávají pojišťovací instituce, zajišťitelé, zprostředkovatelé pojištění, pojišťovací makléři, likvidátoři pojistných událostí a asociace, které mají oprávnění podnikat v pojištění.

Důležitou roli v pojišťovnictví hraje i regulace pojišťoven ze strany státních orgánů, které dohlíží na dodržování správného podnikání v oblasti pojištění, dále řízení pojišťoven, tvorbu technických rezerv, informační soustava, kalkulace pojistného a podobně [1].

Obrázek č. 1 – Struktura pojišťovnictví



Zdroj: Struktura pojišťovnictví [2].

#### 3.2 Klasifikace pojištění

Pojistný trh lze členit podle více kritérií:

- dle způsobu financování: komerční a veřejné pojištění
- dle způsobu vzniku: smluvní a zákonné pojištění
- dle účelu vzniku: obnosové a škodové pojištění

- dle předmětu: pojištění majetku, fyzických osob a odpovědnost za škodu
- dle délky trvání: krátkodobá a dlouhodobá pojištění
- dle způsobu placení: běžná a jednorázová pojištění
- dle územní platnosti
- a jiné [3].

Nejčastěji se však dělí podle druhu krytých rizik:

- **Životní pojištění**

Životní pojištění kryje rizika z nahodilých událostí, které se bezprostředně dotýká osoby člověka a souvisí s jeho životem, zdravím, smrtí či dožitím do určitého věku. Pojistit můžeme zároveň sami sebe, ale i jinou osobu nebo využít skupinového pojištění [4].

Hlavním rozdílem životního a neživotního pojištění je délka smluvně sjednaných pojistných dob, neboť u životního pojištění se obvykle uzavírají na dlouhodobý časový úsek. Podle směrnice EU se životní pojištění člení na následující odvětví:

- Kapitálové životní pojištění
- Životní pojištění ve prospěch dětí
- Důchodové pojištění
- Investiční životní pojištění
- Připojištění k životnímu pojištění
- Sociální pojištění
- Pojištění na dlouhodobé péči
- Rentové pojištění aj. [5]

V současné době se setkáváme na pojistném trhu i s řadou dalších pojistných druhů. Patří mezi ně pojištění vážných onemocnění, bankopojištění (vzájemné působní banky a pojišťovny na své klienty, jimž nabízejí programy, které zabezpečují po pojistné stránce bankovní produkty). [5].

Další službou, která nabývá stále většího významu je v případech, kdy klient bude chtít například stavět dům, prostředky získává pomocí hypotéčního úvěru, kde podmínkou je uzavření životní pojistky, aby si banka zajistila splacení poskytnutého kapitálu.

- **Neživotní pojištění**

Pro neživotní pojištění je charakteristické uzavírání pojistných smluv na kratší pojistnou dobu. Škody vzniklé pojistnou událostí jsou plněny ve výši skutečného rozsahu škody nebo po dobu následky pojistné události. Povinné ručení řadíme do soukromých majetkových pojištění a dále jej řadíme do skupiny pojištění

Rozsah krytí životních rizik je velmi rozsáhlý, který lze rozdělit:

- Majetkové pojištění (pojištění majetku obyvatelstva, pojištění průmyslových a podnikatelských rizik, zemědělské pojištění)
- Úrazové pojištění
- Soukromé zdravotní pojištění
- Pojištění odpovědnosti za škodu [5].

### **3.3 Pojištění odpovědnosti z provozu vozidla**

V dnešní době počet vozidel neustále roste, houstne provoz, a tím pádem roste i riziko dopravních nehod, které mohou i několikanásobně převýšit pojistné hrazené majitelem či pojistníkem motorového vozidla. Od roku 2000 dle zákona č. 168/1999 Sb. je zákonnou povinností sjednat odpovědnost způsobenou provozem motorového vozidla a zároveň stanovuje pojišťovněm tříletou regulaci výše pojistného jak z hlediska minimální, tak i maximální.

Výpočet pojistného lze následovně znázornit pomocí vzorce:

$$B_P = N_P + N_V + P_R + Z$$

$B_P$  = brutto pojistné

$N_P$  = netto pojistné (součet rizikového netto pojistného a bezpečností přírážky)



$N_V$  = vlastní náklady

$P_R$  = přírážky a příspěvky (např. na zábranu škod)

$Z$  = zisk [6].

Povinné ručení řadíme do soukromých majetkových pojištění a dále jej řadíme do skupiny pojištění škodových a povinně obligatorních. Pojistné smlouvy jsou zavírány většinou na dobu neurčitou s různou frekvencí placení.

Na českém pojistném trhu existuje 12 pojišťoven zabývajících povinným ručením:

- Allianz pojišťovna
- AXA Česká republika
- Česká podnikatelská pojišťovna
- Česká pojišťovna
- ČSOB Pojišťovna
- Generali pojišťovna
- Hasičská vzájemná pojišťovna
- Kooperativa pojišťovna
- Slavia pojišťovna
- Triglav pojišťovna
- Uniqa pojišťovna
- Wüstenrot pojišťovna

### 3.3.1 Legislativa

V současné době odvětví pojišťovnictví upravuje řada zákonů a zároveň vstupem České republiky do Evropské Unie bylo nutné zharmonizovat systém, aby bylo dosaženo kompatibility s právem a praxí Evropské unie. Schváleny a v platnosti jsou:

- Zákon č. 277/2009 Sb., zákon o pojišťovnictví
- Zákon č. 377/2005 Sb., o doplňkovém dohledu nad bankami, spořitelními a úvěrovými družstvy, institucemi elektronických peněz, pojišťovny a obchodníky s cennými papíry ve finančních konglomerátech a o změně některých dalších zákonů
- Zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona
- Zákona č. 168/1999 Sb., a o změně některých souvisejících zákonů vč. vyhlášky Ministerstva financí č. 2005/1999 Sb.
- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „zákon č. 89/2012 Sb.“)
- Směrnice č. 2009/138/ES, o přístupu k pojišťovací a zajišťovací činnosti a jejím výkonu.

### 3.3.2 Česká kancelář pojistitelů

Česká kancelář pojistitelů (dále jen „ČKP“) patří mezi významné subjekty pojistného trhu, která sdružuje všechny pojišťovny nabízející pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla. Hlavním úkolem ČKP je správa garančního fondu, kdy v případě pojistné události a vzniku škody způsobenou nepojištěným vozidlem uhradí kompenzaci poškozenému subjektu a následně vymáhá finanční prostředky na viníkovi, který není pojištěn. ČKP vstupuje mezi účastníky nehody i v případě nehody, kdy škodu způsobí cizozemské vozidlo pojištěné hraničním pojištěním nebo, když viník nemůže z důvodu úpadu uhradit škodu. Dalšími úkoly jsou například zabezpečení plnění úkolů související s jejich členstvím v Radě kancelářím, vede statistiky pro účely pojištění odpovědnosti a zpracovává údaje o dopravních nehodách od Policie ČR.

Člen ČKP je povinen platit příspěvky do garančního fondu, které lze využít pouze k zabezpečení jejich působnosti. Členové ručí za její kanceláře v poměru dle výše svých příspěvků, a z tohoto důvodu jsou povinni tvořit technické rezervy, dle zákona č. 363/1999 Sb., zákona o pojišťovnictví.

Dle § 24c zákona č. 168/1999 Sb., jsou vlastníci či provozovatelé motorových vozidel nemající sjednané povinné ručení, povinni uhradit zákonný příspěvek. Tento příspěvek je hrazen do Garančního fondu za každý den nepojištěného vozidla [7].

Obrázek č. 2 – Přehled denních sazeb příspěvku do garančního fondu

Druh vozidla	Denní sazba v Kč
Motocykl s objemem válců motoru do 350 ccm	20
Motocykl s objemem válců motoru nad 350 ccm	30
Osobní automobil s objemem válců motoru do 1 850 ccm	50
Osobní automobil s objemem válců motoru nad 1 850 ccm	70
Autobus	160
Nákladní automobil s největší přípustnou hmotností do 12 000 kg nebo přípojně vozidlo s největší přípustnou hmotností nad 3 500 g do 10 000 kg	130
Tahač nebo jiné nákladní vozidlo s největší přípustnou hmotností nad 12 000 kg nebo přípojně vozidlo s největší přípustnou hmotností nad 10 000 kg	300
Speciální vozidlo	80
Přípojně vozidlo s nejvyšší přípustnou hmotností do 3 500 kg	30
Zemědělský nebo lesnický traktor a jejich přípojně vozidlo	40
Ostatní vozidla	60

Zdroj: Bez pojištění [online], O nás., dostupné z [www.bezpojistení.cz](http://www.bezpojistení.cz) ze dne 1.9.2014, vlastní zpracování [8].

Od 15. 1. 2015 nabyla účinnost novela zákona č. 168/1999 Sb., která ruší § 24c, z toho plyne, že odeslané výzvy vlastníkům či provozovatelům vozidla s požadavkem na úhradu příspěvku do Garančního fondu nepojištěných motoristů před účinností novely budou vypořádány dle původní právní úpravy, tzn. nepojištěný je povinen na výzvu reagovat, buď úhradou příspěvku, nebo prokázáním skutečnosti, že se na něho tato povinnost nevztahuje [8].

### 3.3.3 Limity pojistného plnění u povinného ručení

Podle § 3 zákona č. 168/1999 Sb., jsou pro pojišťovny stanoveny minimální limity plnění. Limit plnění je nejvyšší hranice plnění pojišťovny při jedné pojistné události.

V případě škody jsou pojišťovny povinné na základě sjednaného povinného ručení krýt škody v minimální výši:

- Škoda na zdraví 35 mil. Kč na každého zraněného či usmrceného
- Škoda na majetku 35 mil. Kč bez ohledu na počet poškozených

Pokud vzniklá škoda přesáhne tento limit, pojištěný je povinen tuto škodu zaplatit sám. Z tohoto důvodu pojišťovny nabízejí vyšší limity pojistného.

Základní pojištění odpovědnost z provozu vozidla kryje:

- Škody vzniklé zničením, poškozením či ztrátou věci, škody vzniklé odcizením věci a nutné náklady na odstranění škod
- Škody vzniklé na zdraví či usmrcením, včetně nákladů na léčení zraněných
- Škody na ušlém zisku
- Náklady na právní zastoupení poškozeného stanovených zákonem č. 168/1999 Sb. (účelně vynaložené) [9].

### **3.3.4 Výluky a výjimky z pojištění**

Zákon č. 168/1999 Sb. dle § 7 stanoví výluky, tedy určuje, které škody nejsou z povinného ručení hrazeny:

- vlastní škoda řidiče, v případě, kdy tuto škodu sám způsobil
- škoda, za kterou řidič odpovídá svému manželovi či manželce nebo jiným osobám žijící ve společné domácnosti v době pojistné události
- škoda na motorovém vozidle, kterým byla způsobena škoda
- škoda vzniklá mezi motorovým a přípojným vozidlem, tak i škodu na přepravovaných věcech těmito vozidly
- škoda vzniklá manipulací s nákladem
- náklady související s poskytnutí léčebné péče, nemocenské péče či důchodu v důsledku škody na zdraví či usmrcením, které utrpěl řidič motorového vozidla, kterým byla způsobena škoda

- škoda vzniklá při účasti na organizovaném závodě či soutěži motorových vozidel
- škoda vzniklá při teroristické či válečné události [9].

Podle ustanovení § 5 Zákona č. 168/1999 Sb. nemá povinnost uzavřít pojistnou smlouvu:

- vozidla bezpečnostní informační služby, vozidla Ministerstva obrany sloužící Vojenským zpravodajství, vozidla Ministerstva vnitra pro vozidla sloužící Úřadu pro zahraniční styky a informace, vozidla Policie ČR pro útvary kriminální či vyšetřovací policie a vozidla dobrovolných hasičů
- řidič cizozemského vozidla, kdy pojištění povinného ručení na území ČR je zaručeno kanceláří pojistitelů daného cizího státu nebo řidič mající platnou zelenou kartu, která byly vydána pojišťovnou v cizím státě
- složka integrovaného záchranného systému pro veškerá vozidla nesloužící k podnikání, ale tyto vozidla musí být zařazena do přílohy poplachového plánu integrovaného záchranného systému kraje, která musí být průběžně aktualizovaná

U vozidel výše uvedených (dále jen “vozidla s výjimkou z pojištění“, vydává zelenou kartu ministerstvo. V případě, kdy zanikne důvod mající vozidlo tuto výjimku z pojištění, je provozovatel vozidla povinen vrátit ministerstvu zelenou kartu [9].

### **3.3.5 Systém bonus a malus**

Od roku 2000 funguje systém bonus a malus, který je motivací pro řidiče k jízdě bez dopravní nehody. V případě, že pojistník provozuje vozidlo bez nehod, má právo na slevu na pojistném, tedy bonus. Většinou se jedná o 5% slevu na pojistném za každých 12 měsíců bez nehody. Pokud řidič způsobí pojistnou událost, je mu nejprve odečítán bonus. V momentě, kdy dojde bonus k nule, tedy na základní pojistné, začne být přičítán malus.

Při změně pojišťovny klientovi nezaniká nárok na bonus, ale přenáší si ho na další pojišťovnu ve formě potvrzení předešlé pojišťovny o „beznehodovosti“, kterou je povinna pojišťovna vydat na žádost pojistníka.

Tabulka č. 1 – Nehodovost v České republice v letech 2000 - 2013

Rok	Počet nehod	Usmrceno	Těžce zraněno	Lehce zraněno	Hmotná škoda v mil. Kč.
2000	211 516	1 336	5 525	27 063	7 096
2001	185 664	1 219	5 493	28 297	8 244
2002	190 718	1 314	5 492	29 013	8 891
2003	195 851	1 319	5 253	30 312	9 334
2004	196 484	1 215	4 878	29 543	9 687
2005	199 262	1 127	5 396	27 954	9 771
2006	187 965	956	3 990	24 231	9 116
2007	182 736	1 123	3 960	25 382	8 467
2008	160 376	992	3 809	24 776	7 742
2009	74 815	832	3 536	23 777	4 981
2010	75 522	753	2 823	21 610	4 925
2011	75 137	707	3 092	22 519	4 629
2012	81 404	681	2 986	22 590	4 875
2013	84 398	583	2 782	22 577	4 938

Zdroj: Policie České republiky [online], Statistika nehodovosti., dostupné z [www: policie.cz](http://www.policie.cz) ze dne 1.9.2014, vlastní zpracování [10].

Z výše uvedené tabulky nehodovost v České republice v letech 2000 – 2013, je zřejmé, že nehodovost rokem 2009 významně poklesla. Tento jev nastal z důvodu legislativní změny od 1. 1. 2009, kdy je změněn limit škody pro oznamovací povinnost u dopravních nehod z 50 000 Kč na 100 000 Kč. Pokud škoda nepřesáhne částku vyšší než 100 000 Kč, není povinnost k dopravní nehodě volat policii, ale je nutné sepsat záznam o dopravní nehodě, který by měl mít každý řidič ve vozidle.

### 3.3.6 Ostatní subjekty pojistného trhu

Od roku 1991 je důležitým subjektem pojistného trhu Česká asociace pojišťoven (ČAP), která sdružuje pojišťovny, hájí jejich zájmy, organizuje jejich vzájemnou spolupráci a zároveň funguje jako významný samoregulační faktor tohoto trhu [11].

Dalšími subjekty, které jsou součástí toho segmentu trhu, jsou:

- Pojišťovny

- Zprostředkovatelé (exkluzivní zprostředkovatelé, nezávislý zprostředkovatel, makléř)
- Pojišťovací makléři
- Zajišťovny
- Klienti, kteří uzavírají pojistné smlouvy s pojišťovnami

Pojistný trh je také ovlivňován faktory:

- Vnitřní činitel (kvalita obchodní sítě pojišťoven, reklama pojistných produktů, zprostředkovatelská činnost)
- Vnější činitel (vývoj inflace, vývoj domácího hrubého produktu, nezaměstnanost) [12].

Česká národní banka je subjekt, kterému byl zákonem stanoven dohled nad ostatními subjekty pojistného trhu.

### **3.4 Ukazatelé úrovně českého pojistného trhu**

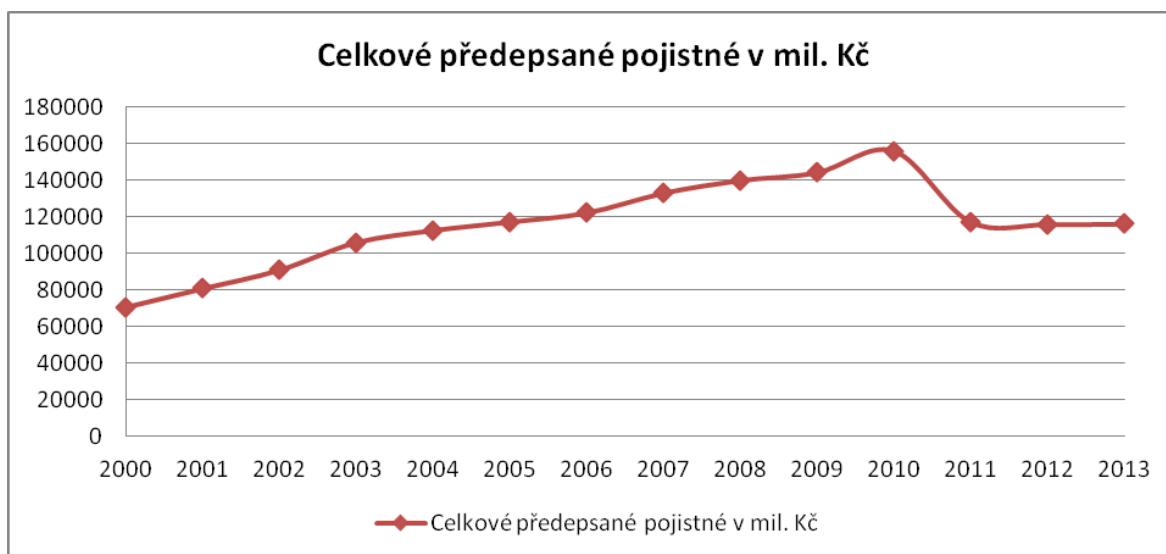
Český pojistný trh se neustále rozvíjí a bez základních ukazatelů úrovně pojistného trhu nelze zhodnotit pojišťovací činnost a úroveň pojišťoven. Mezi hlavní ukazatele úrovně pojistného trhu patří:

- Předepsané pojistné v daném roce
- Pojistné plnění
- Škodovost
- Pojištěnost
- Koncentrace pojistného trhu [13].

### 3.4.1 Předepsané pojistné v daném roce

Předepsané pojistné je takové pojistné, které je stanoveno na předem dohodnuté pojistné období, podle tohoto výše uvedeného významného ukazatele se pojišťovny seřazují na pojistném trhu.

Graf č. 1 – Celkové předepsané pojistné v ČR v letech 2000 – 2013 (v mil. Kč.)



Zdroj: Česká asociace pojišťoven [online], výroční zprávy 2000 – 2013, dostupné z [www: cap.cz](http://www.cap.cz) ze dne 1.9.2014, vlastní zpracování [14]

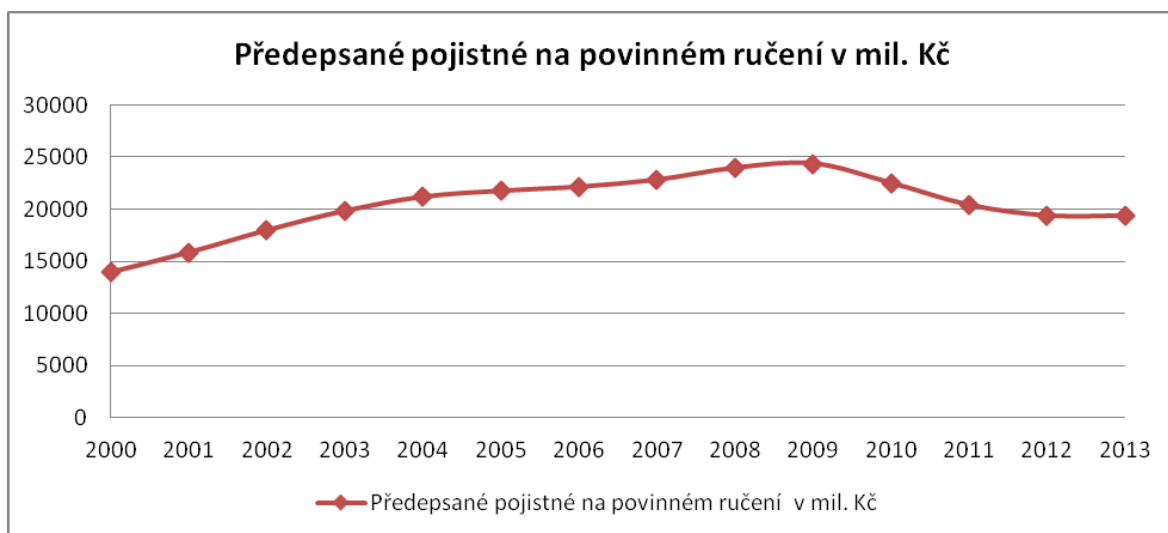
Výše celkového předepsaného pojistného se každým rokem zvyšovala až do roku 2010, kdy činilo celkové předepsané pojistné přibližně 155 998 milionů Kč. Od následujícího roku lze pozorovat pokles celkového pojistného, který byl způsoben především hospodářskou krizí a zároveň poklesem sazeb povinného ručení. Od roku 2011 pojistný trh stagnuje.

Následující graf č. 2 zachycuje průběh předepsaného pojistného na povinném ručení v milionech Kč. Rokem 2000 nastala změna a povinné ručení se stalo pojištěním povinně smluvním, v té době činilo předepsané pojistné asi 22 490 mil. Kč. Současný pokles oproti roku 2009, kdy bylo předepsané pojistné nejvyšší přibližně 24 367 mil. Kč, byl způsoben především poklesem sazeb pojištění odpovědnosti za škodu způsobem z provozu vozidla. V roce 2013 dochází ke stagnaci předepsaného pojistného v pojištění



motorových vozidel, a tím se i zpomalil propad z minulých let. Možnou příčinou poklesu je jen mírný pokles pojistného. Pojištění motorových vozidel je stále nejvýznamnější položkou neživotního pojištění.

Graf č. 2 – Předepsané pojistné na povinném ručení v letech 2000 – 2013 (v mil. Kč)



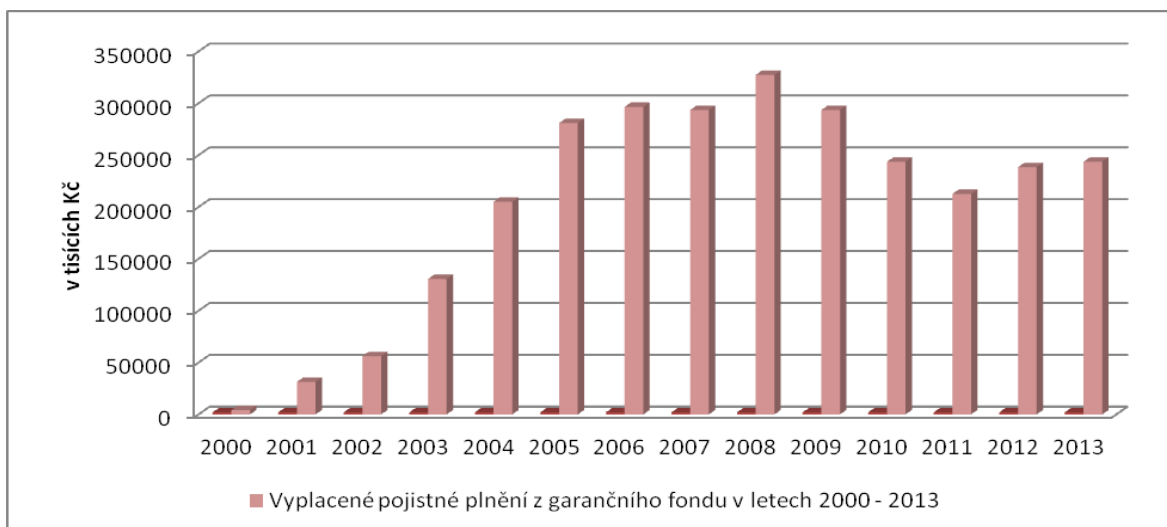
Zdroj: Česká asociace pojišťoven [online], výroční zprávy 2000 – 2013, dostupné z [www: cap.cz](http://www.cap.cz) ze dne 1.9.2014, vlastní zpracování [14].

### 3.4.2 Pojistné plnění

Pojistné plnění je částka, která je vyplacena komerční pojišťovnou jako náhrada za vzniklou škodu v souladu s pojistnou smlouvou a pojistnými podmínkami. Odškodnění pojistné události ze strany pojistitele je možné plnit v nových cenách (vyplacená částka odpovídá přiměřeným nákladům na nákup nové věci stejného druhu, kvality a technických parametrů) nebo v časových cenách (po odpočtu amortizace za stáří věci, případně jiné zhodnocení, které nastalo již před pojistnou událostí) [15].

Z níže uvedeného grafu č. 3 je zřejmé, že náklady na pojistná plnění z garančního fondu od roku 2000 neustále rostou. Nejvyšších hodnot vyplaceného pojistného plnění dosáhlo v roce 2008, jeho výše dosahovala přibližně 327 358 tis. Kč. V letech 2009 – 2011 docházelo k poklesu počtu pojistných plnění, avšak od roku 2012 opět dochází k navýšení tohoto sledovaného ukazatele

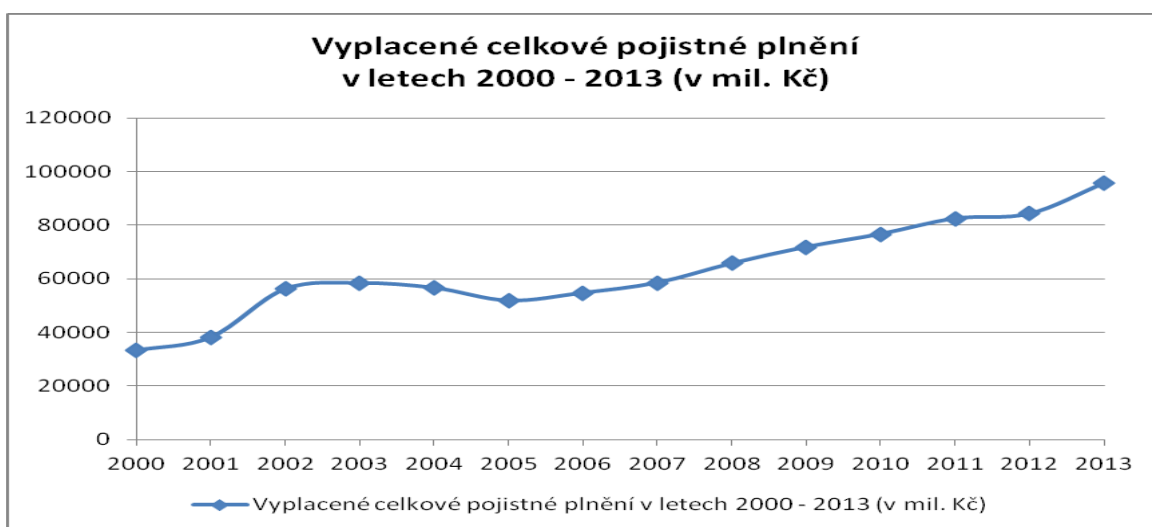
Graf č. 3 – Vyplacené pojistné plnění z garančního fondu v letech 2000 – 2013 (v tis. Kč)



Zdroj: Česká kancelář pojistitelů [online], 2014, výroční zprávy 2000 – 2013, dostupné z [www.ckp.cz](http://www.ckp.cz) ze dne 1.9.2014, vlastní zpracování [14].

Pro pojistný trh je důležité sledování vyplaceného pojistného plnění, což nám znázorňuje graf č. 4. Výše nákladů na pojistná plnění z povinného ručení ve sledovaném období v letech 2000 – 2013 od roku 2005 nepřetržitě rostou. V roce 2013 již dosahuje hodnoty 95 632 mil. Kč, což je o 13,5% více než v předcházejícím období.

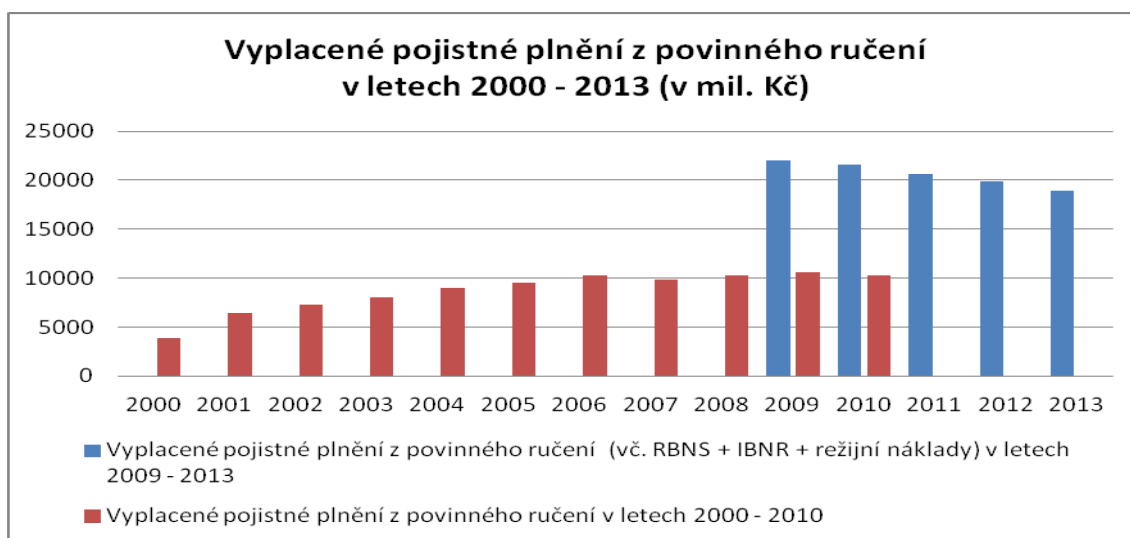
Graf č. 4 - Vyplacené celkové pojistné plnění v letech 2000 – 2013 (v mil. Kč)



Zdroj: Česká asociace pojišťoven [online], výroční zprávy 2000 – 2013, dostupné z [www.cap.cz](http://www.cap.cz) ze dne 1.9.2014, vlastní zpracování [14]

Navýšení pojistného plnění v roce 2013 je významně ovlivněno výskytem katastrofických škod. Nejprve se jednalo o červnové povodně, které zasáhly většinu území České republiky a způsobily značné škody ve výši cca 7,6 mld. Kč. Poté k nárůstu pojistných škod přispěly letní bouře ve výši cca 1,5 mld. Kč

Graf č. 5 – Vyplacené pojistné plnění z povinného ručení v letech 2000 – 2013 (v mil. Kč)



Zdroj: Česká asociace pojišťoven [online], výroční zprávy 2000 – 2013, dostupné z [www: cap.cz](http://www.cap.cz) ze dne 1.9.2014, vlastní zpracování [14]

Od roku 2011 se ve výročních zprávách České asociace pojišťoven zveřejňuje údaj o celkových nákladech POV. Tento ukazatel obsahuje úhrn škod vzniklých ve škodním ročníku vyčíslených vždy k 31.12. škodního ročníku (to znamená pojistné plnění+RBNS<sup>1</sup>+IBNR<sup>2</sup> a režijní náklady). Do roku 2010 obsahují výroční zprávy pouze údaj o nákladech na pojistná plnění. Hodnota pro rok 2009-2010 byla Českou asociací pojišťoven zpětně přepočtena ve výroční zprávě za rok 2011.

Za sledované období v letech 2000 – 2013 je zřejmé, že od roku 2010 dochází k poklesu této hodnoty. Výše nákladů na pojistné plnění z povinného ručení v roce 2013

<sup>1</sup> RBNS je část technických rezerv na pojistná plnění za nahlášené pojistné události v daném období, ale v tomto období nezlikvidované

<sup>2</sup> IBNR je část technických rezerv na pojistné plnění za vzniklé pojistné události v daném období, ale v tomto období nenahlášené

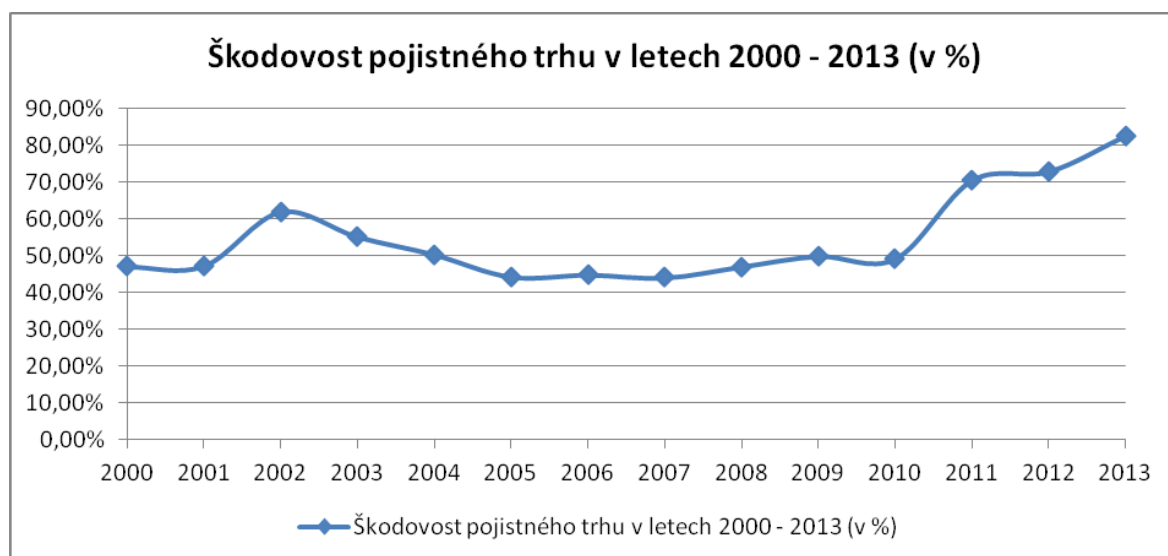
poklesla na hodnotu 18 960 mil. Kč, oproti roku 2009, kdy tento ukazatel dosahuje částky 22 045 mil. Kč.

### 3.4.3 Škodovost

„Škodovost vyjadřuje poměr mezi výškou poskytnutých pojistných plnění a výškou předepsaného pojistného. Měla by být menší než netto pojistné v % a rozhodně by neměla dosahovat 100 % pojistného. Pokud nastane případ, že je škodovost vyšší než netto pojistné, jde o ekonomicky nevyrovnané pojistné a pojišťovna produkuje ztrátu“ [13].

Ve výročních zprávách České asociace pojišťoven není zveřejňován ukazatel škodovosti, proto je spočítán jako podíl poskytnutých pojistných plnění a předepsaného pojistného.

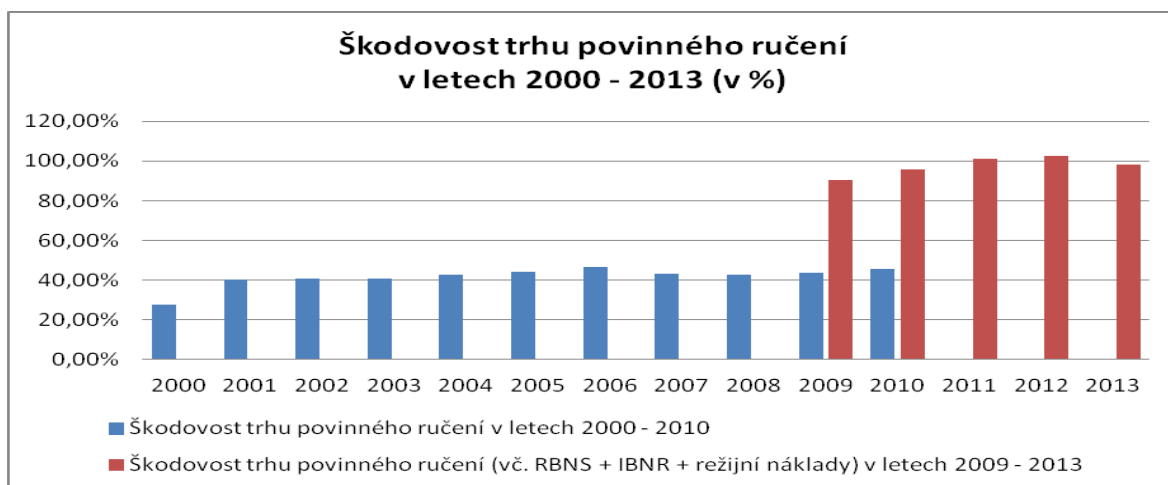
Graf č. 6 – Škodovost pojistného trhu v České republice v letech 2000 – 2013 (v %)



Zdroj: Česká asociace pojišťoven [online], výroční zprávy 2000 – 2013, dostupné z [www: cap.cz](http://www.cap.cz) ze dne 1.9.2014, vlastní zpracování [14]

Ukazatel škodovosti pojistného trhu od roku 2011 neustále roste. V roce 2013 již dosahuje škodného poměru 82,38%. Tento nárůst je způsobem zejména poklesem předepsaného pojistného v České republice, zároveň narůstají náklady na pojistná plnění a roste i průměrná výše škod.

Graf č. 7 – Škodovost z povinného ručení v letech 2000 – 2013 (v %)



Zdroj: Česká asociace pojišťoven [online], výroční zprávy 2000 – 2013, dostupné z [www: cap.cz](http://www.cap.cz) ze dne 1.9.2014, vlastní zpracování [14]

Ve výročních zprávách České asociace pojišťoven se od roku 2011 objevuje pouze údaj o celkových nákladech POV (úhrn škod vzniklých ve škodním ročníku vyčíslených vždy k 31.12. škodního ročníku. Do roku 2010 je zveřejňován údaj o nákladech na pojistná plnění. Hodnota pro rok 2009 - 2010 je ve výroční zprávě přepočtena.

Kombinovaný škodný poměr v roce 2011 činil 101,18% a v roce 2012 102,75%. Tyto hodnoty varují celý trh povinného ručení, neboť znamenají technickou ztrátu. V roce 2013 již dochází k poklesu těchto hodnot na 98,01%, což je pod kritickou hranicí 100% přijatého pojistného. Nepříznivý vývoj škodovosti trhu povinného ručení je zapříčiněn poklesem výběru pojistného. A to přesto, že počet pojištěných vozidel roste. Při stávající cenové úrovni je tento segment na hranici ekonomické únosnosti. I přes cenový pokles neustále narůstají náklady na pojistná plnění a stále roste i průměrná výše škody.

### 3.4.4 Pojištěnost

Pojištěnost je „poměr předepsaného pojistného k hrubému domácímu produktu v běžných cenách“ [13].

Tabulka č. 2 – Pojištěnost v letech 2000 - 2013 (v %)

Rok	Pojištěnost v ČR			Pojištěnost v EU		
	životní pojištění	neživotní pojištění	pojištěnost celkem	životní pojištění	neživotní pojištění	pojištěnost celkem
2000	1,0	2,2	3,2	5,6	2,9	8,5
2001	1,2	2,2	3,5	5,1	3,0	8,1
2002	1,4	2,3	3,7	5,2	3,1	8,3
2003	1,6	2,5	4,1	5,0	3,3	8,3
2004	1,6	2,4	4,0	5,2	3,2	8,4
2005	1,5	2,4	3,9	5,5	3,2	8,7
2006	1,5	2,3	3,8	5,7	3,3	9,0
2007	1,5	2,2	3,7	5,9	3,2	9,1
2008	1,5	2,3	3,8	4,9	3,2	8,1
2009	1,6	2,3	3,9	5,2	3,3	8,5
2010	1,9	2,2	4,1	5,2	3,2	8,4
2011	1,9	2,2	4,1	4,8	3,2	8,0
2012	1,9	2,1	4,0	4,7	3,2	7,9
2013	1,8	2,2	4,0	4,7	3,2	7,9

Zdroj: Česká asociace pojišťoven [online], výroční zprávy 2000 – 2013, dostupné z [www: cap.cz](http://www.cap.cz) ze dne 1.9.2014, vlastní zpracování [14]

Pojištěnost za sledované období 2000 – 2013 mírně kolísá, tento ukazatel dosahuje průměrné hodnoty pojištěnosti 3,8 %.

V roce 2013 můžeme identifikovat negativa, jedním z nich je klesající podíl životního pojištění na celkovém předpisu a to na 45,8%. Na rozdíl od Evropské unie, kde je dlouhodobě ustálen poměr segmentů 60:40 ve prospěch životního pojištění. Naopak v České republice je tím důležitějším segmentem neživotní pojištění.

### 3.4.5 Koncentrace pojistného trhu

Koncentrace pojistného trhu představuje podíl největších pojišťoven na předepsaném pojistném. Česká pojišťovna si držela monopolní postavení až do roku 1991, kdy byl zákonem o pojišťovnictví otevřen trh a umožněn vstup dalších pojišťoven a následně i vytváření prostředí, ve kterém si vzájemně konkurují. V roce 1992 bylo na českém trhu evidováno již 20 pojišťoven a v roce 2013 pak 33 pojišťoven. Vzhledem k rychlému nárůstu počtu pojišťoven, dochází i ke snižování koncentrace pojistného trhu, což je znázorněno v tabulce č. 3.

Tabulka č. 3 – Koncentrace pojistného trhu (v %)

Rok	1990	1995	2000	2005	2010	2013
Podíl České pojišťovny	100,0	69,6	38,1	35,5	25,4	24,9
Podíl 5 největších pojišťoven	0,0	90,5	78,4	76,6	65,7	66,2
Podíl 10 největších pojišťoven	0,0	97,5	91,4	91,6	89,0	88,0

Zdroj: Česká asociace pojišťoven [online], výroční zprávy 2000 – 2013, dostupné z [www: cap.cz](http://www.cap.cz) ze dne 1.9.2014, vlastní zpracování [14]

Česká pojišťovna a.s., během prvních pěti let po otevření pojistného trhu a vytvoření konkurenčního prostředí, ztratila skoro 1/3 svého tržního podílu. V roce 2010 činil její podíl pouze 25,4%, což znamená ztrátu 3/4 tržního podílu.

### 3.5 Vícekriteriální rozhodování

Vícekriteriálnost je významným znakem veškerého rozhodování. Funkcí vícekriteriálního rozhodování je rozhodovací úloha, ve které se dopady rozhodnutí hodnotí podle více kritérií. Výskyt většího počtu kritérií hodnocení způsobuje při řešení problému a je nutné agregovat dílčí hodnocení na hodnocení celkové.

Rozlišujeme dvě základní skupiny modelů závislé na typu základní množiny:

- model vícekriteriálního hodnocení variant představuje skupina s konečnou množinou variant
- model vícekriteriální optimalizace představuje skupina s nekonečně mnoha prvky a je vyjádřena několika kritériálními funkcemi [16].

#### 3.5.1 Model vícekriteriální rozhodování

V modelech vícekriteriální analýzy variant je dána konečná množina  $m$  variant, které jsou hodnoceny podle  $n$  kritérií. Podstatou je vyhledat variantu, která celkově dosáhla

nejlepších výsledků podle všech kritérií. Seřadit varianty od nejlepší po nejhorší a vyloučit neefektivní varianty. Kritéria se volí tak, aby obsahovala všechna hlediska výběru a zároveň jich nebylo příliš mnoho a rozhodování se nestalo nepřehledným. Kritéria mohou být vyjádřena kvantitativně nebo kvalitativně. [16]

V případě, kdy je hodnocení variant podle kritérií kvantifikováno, můžeme údaje uspořádat do kritériální matice  $Y$ , kde prvek  $y_{ij}$  vyjadřuje hodnocení  $i$ -té varianty podle  $j$ -tého kritéria [17].

V kritériální matici  $Y=(y_{ij})$  sloupce odpovídají kritériím a řádky hodnoceným variantám. Tvar kritériální matice:

$$Y = \begin{matrix} & f_1 & f_2 & \dots & f_k \\ \begin{matrix} a_1 \\ a_2 \\ \vdots \\ a_p \end{matrix} & \begin{pmatrix} y_{11} & y_{12} & \dots & y_{1k} \\ y_{21} & y_{22} & \dots & y_{2k} \\ \dots & \dots & \dots & \dots \\ y_{p1} & y_{p2} & \dots & y_{pk} \end{pmatrix} \end{matrix} [18].$$

Dále můžeme dělit kritéria dle kvantifikovatelnosti na:

- kvantitativní (objektivní) – hodnoty variant tvoří objektivně měřitelné údaje
- kvalitativní (subjektivní) – hodnoty variant nelze objektivně měřit, často jde o hodnoty subjektivně odhadnuté [17].

Modelování preferencí mezi kritérii představuje vyjádření představ uživatele, čemu dává přednost. Jsou možné tři přístupy modelování preferencí mezi kritérii a to pomocí:

- ✓ **Aspirační úrovně kritérií** – uživatel zadá hodnoty (aspirační úrovně resp. prahy), kterých by aspoň měla dosáhnout varianta hodnocená podle jednotlivých kritérií. Akceptovatelná varianta je varianta, která dosáhne požadované aspirační úrovně.
- ✓ **Ordinální informace** o kritériích předpokládají seřazení kritérií podle stupně důležitosti (od nejvíce důležitého kritéria po nejméně důležité).
- ✓ **Kardinální informace** o kritériích předpokládají konstrukci vah, které přiřazujeme každému kritériu. Čím je kritérium důležitější, tím větší je jeho váha.



Označíme vektor vah  $\vec{v} = (v_1, v_2, \dots, v_k), \sum_{i=1}^k v_i = 1, v_i \geq 0$ . Složky  $v_i$  vyjadřují relativní důležitost jednotlivých kritérií [16].

### 3.5.2 Metody pro konstrukci vah

Jednotlivé metody pro stanovení vah kritérií mají subjektivní charakter a liší se se svojí složitostí a náročností na typ dat informací, které je třeba pro jejich určení znát

#### a) Metoda pořadí důležitosti

Vyžaduje pouze ordinální informaci, ve které je potřeba porovnat kritéria podle důležitosti z hlediska dosažení stanoveného cíle. Nejdůležitějšímu kritériu je přiřazeno číslo  $k$ , nejméně důležitému 1.

Váha kritéria se stanoví podle vztahu:

$$v_i = \frac{b_i}{\sum_{i=1}^k b_i}, \text{ kde } \sum_{i=1}^k b_i = \frac{k \cdot (k + 1)}{2} \quad [16].$$

#### b) Bodové hodnocení

Předpokládá kvantitativní ohodnocení důležitosti kritérií pomocí bodovací stupnice, která vyjadřuje podle potřeby několik stupňů hodnocení. Ve zvolené bodovací stupnici musí uživatel hodnotit každé kritérium tím způsobem, že čím je kritérium důležitější, tím je bodové ohodnocení vyšší. Výpočet vah se provádí potom stejným způsobem jako v případě metody pořadí důležitosti [16].

## 4 Analytická část

Analytická část diplomové práce je zaměřena na seznámení se segmentační politikou v oblasti povinného ručení. Pomocí marketingového průzkumu se určí důležitost zvolených faktorů při výběru povinného ručení z pohledu rozlišných segmentačních skupin a výsledky tohoto šetření budou uplatňovány u tří modelových poptávek klientů.

### 4.1 Segmentace trhu

V roce 2000 došlo k otevření českého trhu s povinným ručením, avšak zákon č. 168/1999 Sb., po dobu dalších 3 let zachoval státní regulaci cen v podobě minimální a maximální výše pojistného tzn. cenový koridor. Zachována byla i tarifní struktura pojistného, která vycházela ze zdvihového objemu válců motoru vozidla. Podmínky pojišťoven při sjednání povinného ručení se výrazně nelišily a byly přehledné a srovnatelné.

Teprve až od roku 2004 začala diferenciací nabízených produktů, jednak změnou tarifní struktury pojistného, tak i pestrostí nabízených dalších služeb a variant. Vzhledem ke značné různorodosti podmínek pojištění je obtížné jednotlivé nabídky srovnávat.

Základní princip segmentace trhu povinného ručení spočívá v tom, že pojišťovny na základě analýz dlouhodobého sledování nehodovosti rozdělí trh na menší skupiny dle míry rizikovosti. Snahou je zvýhodnit méně rizikové řidiče oproti řidičům, u kterých je vyšší riziko vzniku pojistné události. Každá pojišťovna nabízející povinné ručení využívá řadu různých kritérií. Jejich základní sazby se však mezi pojišťovnami moc neliší, pouze jsou násobeny různými koeficienty.

Převládajícími diferencujícími kritérii pro stanovení ceny povinného ručení jsou:

- Zdvihový objem motoru
- Územní členění (bydliště)
- Věk

- Výkon vozidla
- Bonus / malus
- Využití vozidla
- Typ klienta (fyzická či právnická osoba)
- Stáří vozidla

Názorný přehled segmentace povinného ručení je proveden u pojišťoven Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Kooperativa pojišťovna a.s, ČSOB Pojišťovna, a.s., s pomocí interních materiálů a finančních kalkulaček jednotlivých pojišťoven, kdy při zadávání různorodých údajů je možné vysledovat tuto segmentaci klientů. Vzhledem k velké citlivosti dat jsou jednotlivé koeficienty výpočtů nezveřejněny.

#### 4.1.1 Česká podnikatelská pojišťovna

Základní kritéria segmentace:

- **Stáří vozidla** – je rozdíl roku počátku pojištění a roku výroby vozidla, resp. roku prvního uvedení vozidla do provozu (1. registrace), pokud v TP není uveden rok výroby. Rozdělení do skupin dle stáří:
  - 0
  - 1 a více
  - Trvale manipulační RZ (SPZ)
- **Věk pojistníka** – určuje se jako rozdíl roku počátku pojištění a roku narození pojistníka, zde dochází ke zvýhodnění drobných podnikatelů (OSVČ) oproti podnikatelským subjektům. Rozdělení do skupin dle věku pojistníka:
  - 23 a méně
  - 24 – 30
  - 31 – 40

- 41 a více
- Drobní podnikatelé (OSVČ)
- Podnikatelské subjekty
- **Region** – stanoví se dle názvu obce trvalého bydliště eventuálně sídla pojistníka.  
Rozdělení do skupin dle regionu:
  - Praha
  - Velká města
  - Malá města
  - Ostatní
  - Zahraničí
- **Rozdílný pojistník / vlastník** – tato segmentace se uplatňuje v případech, kdy je na smlouvě uveden rozdílný pojistník od vlastníka pojištěného vozidla:
  - Pojistník je fyzická osoba (rodné číslo) a vlastník je podnikatel (IČ)
  - Pojistník je podnikatel (IČ) a vlastník je fyzická osoba (rodné číslo)
  - Koeficient se neuplatňuje: jedná-li se o leasing či úvěr
 Rozdělení do skupin dle rozdílného pojistníka / vlastníka:
  - Pojistník je shodný s vlastníkem
  - Pojistník není shodný s vlastníkem
- **Superbenefit dobrého řidiče** – snižuje segmentační koeficienty věku a regionu pojistníka o 1 stupeň
- **Bonus / malus, Extrabenefit PROFI** – slevu na pojistném za kladný škodní průběh pojištění odpovědnosti pojistitel poskytne klientovi k datu počátku, resp. k výročímu dni. Maximální výše bonusu může být 50%, tj. koeficient 0,5. Pokud je délka rozhodné doby po zohlednění počtu pojistných událostí záporná, bude koeficient pro bonus / malus vyšší než 1.
-

Extrabenefit PROFÍ – jedná se o 15% slevu pojistníkovi, který se zaváže, že pokud v příštích 3 letech od počátku pojištění bude mít pojistnou událost, z níž bude plněno, uhradí po ukončení šetření pojistné události rozdíl mezi výši pojistného, kterou by uhradil bez použitím Extrabenefitu PROFÍ, a částkou, kterou uhradil s použitím Extrabenefitu PROFÍ

Tabulka č. 4 – Bonus / malus

Rozhodná doba v měsících	koeficient bonus / malus
120 a více	0,50
108 až 119	0,55
96 až 107	0,60
84 až 95	0,65
72 až 83	0,70
60 až 71	0,75
48 až 59	0,80
36 až 47	0,85
24 až 35	0,90
12 až 23	0,95
0 až 11	1,00
-1 až -12	1,10
-13 až -24	1,30
-25 až -36	1,50
-37 až -48	1,80
-49 až -60	2,10
-61 a méně	2,50

Zdroj: Metodika pro uzavírání smluv autopojištění COMBI PLUS III. Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, 2014 [19].

Od roku 2000 funguje systém bonus a malus, který je motivací pro řidiče k jízdě bez dopravní nehody. V případě, že pojistník provozuje vozidlo bez nehod, má právo na slevu na pojistném, tedy bonus. Většinou se jedná o 5% slevu na pojistném za každých 12 měsíců bez nehody. Pokud řidič způsobí pojistnou událost, je mu nejprve odečítán bonus. V momentě, kdy dojde bonus k nule, tedy na základní pojistné, začne být přičítán malus [19].

## 4.1.2 Kooperativa pojišťovna

Segmentace základních sazeb

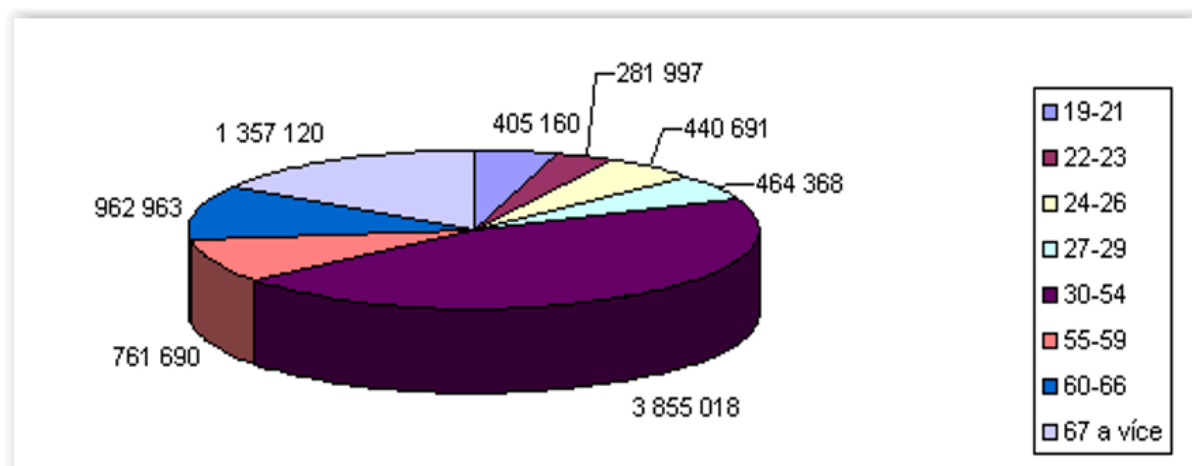
- **Typ osoby a věk pojistníka** - určuje se jako rozdíl roku počátku pojištění a roku narození pojistníka. Rozdělení do skupin dle typu osoby a věku pojistníka:
  - 23 a méně
  - 24 – 28
  - 29 a více
  - Pojistník s IČ
- **PSČ provozovatele** - stanoví se dle počtu obyvatel v tisících obce trvalého bydliště eventuálně sídla pojistníka. Rozdělení do skupin dle PSČ provozovatele:
  - Nad 250 tis. obyvatel + Praha východ, Praha západ
  - 50 – 250 tis. obyvatel
  - Do 50 tis. obyvatel
- **Shodný pojistník a provozovatel + kombinace** - tato segmentace se uplatňuje v případech, kdy je na smlouvě uveden rozdílný pojistník od vlastníka pojištěného vozidla. Rozdělení do skupin dle shodného pojistníka a provozovatele:
  - Shodný pojistník a provozovatel
  - Odlišný – oba RČ
  - Odlišný – oba IČ
  - Pojistník IČ – provozovatel RČ
  - Pojistník RČ – provozovatel IČ
- **Bonus / Malus** - slevu na pojistném za kladný škodní průběh pojištění odpovědnosti pojistitel poskytne klientovi k datu počátku, resp. k výročnímu dni. Maximální výše bonusu může být 50%, tj. koeficient 0,5. Pokud je délka rozhodné doby po zohlednění počtu pojistných událostí záporná, bude koeficient pro bonus / malus vyšší než 1 [20].

### 4.1.3 ČSOB Pojišťovna

Segmentace povinného ručení

- **Dle věku držitele vozidla** - určuje se jako rozdíl roku počátku pojištění a roku narození pojistníka:
  - 21 let a méně
  - 22 – 24 let
  - 24 – 26 let
  - 27 – 29 let
  - 30 – 54 let
  - 55 – 59 let
  - 60 – 66 let
  - 67 let a více
  - Držitel s IČ

Obrázek č. 3 – Potenciál věku dle skupin

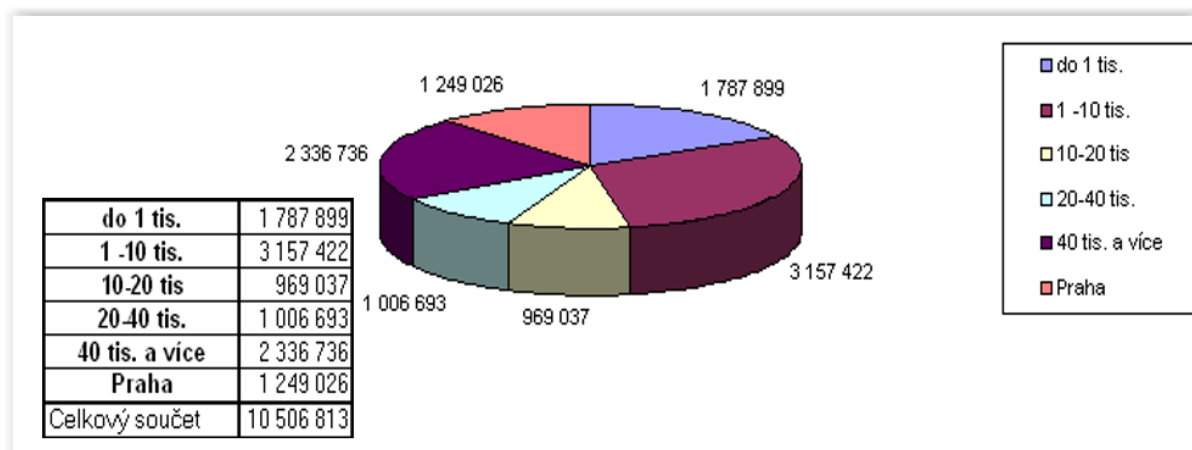


19-21	24-26	27-29	30-54	55-59	60-66	67 a více
405 160	440 691	464 368	3 855 018	761 690	962 963	1 357 120

Zdroj: NAŠE AUTO. ČSOB Pojišťovna, a.s., člen skupiny KBC, 2014 [21].

- **Dle velikosti obce držitele** - stanoví se dle počtu obyvatel v tisících obce trvalého bydliště eventuálně sídla pojistníka. Rozdělení do skupin dle PSČ provozovatele:
  - do 1 tis. obyvatel
  - 1 – 10 tis. obyvatel
  - 10 – 20 tis. obyvatel
  - 20 – 40 tis. obyvatel
  - 40 tis. a více obyvatel
  - Praha

Obrázek č. 4 – Potencionál skupin dle velikosti obce



Zdroj: NAŠE AUTO. ČSOB Pojišťovna, a.s., člen skupiny KBC, 2014 [21].

- **Dle měsíců bonusu pojistníka** - slevu na pojistném za kladný škodní průběh pojištění odpovědnosti pojistitel poskytne klientovi k datu počátku, resp. k výročnímu dni. Maximální výše bonusu může být 50%, tj. koeficient 0,5. Pokud je délka rozhodné doby po zohlednění počtu pojistných událostí záporná, bude koeficient pro bonus / malus vyšší než 1.
- **Dle výkonu motoru v kW** – stanoví se dle počtu kW v členění:
  - 0 – 39 kW



- 40 – 42 kW
- 43 - 45 kW
- 46 - 49 kW
- 50 – 53 kW
- 54 – 59 kW
- 60 – 69 kW
- 70 – 79 kW
- 80 – 99 kW
- 100 kW a více

Vzhledem k různorodé segmentaci klientů a konkurenčnímu prostředí, klienti již nemají jednoduchý a přehledný výběr z nabídek povinného ručení jako před rokem 2000. Ale díky této konkurenci si klienti mohou volit z různorodější nabídky produktů pojišťoven, která se projevuje především rozdílnou výši limitů pojistného plnění, přímé likvidaci, asistenčních služeb, a jiných přípojištění k povinnému ručení.

Snahou pojišťoven je získávání nových klientů, proto nabízejí k nově uzavřeným smlouvám zvýhodnění ve formě různých akčních slev, dáreků, výhod, propůjčení vyjetých bonusů příslušníků v rámci rodiny a jiné. Například Česká pojišťovna nabízela k nejexkluzivnějším formám povinného ručení mobilní telefon značky Samsung Galaxi Mini, kde již klient má předem nainstalovanou aplikaci Pojišťovna, která mu pomáhá v situacích při nehodě a interaktivní mapu všech poboček České pojišťovny. Allianz pojišťovna nabízí v dražších formách povinného ručení zvýhodnění tím, že první pojistná událost zaviněná pojištěním nemá vliv na bonus. Slavia pojišťovna poskytuje při sjednání povinného ručení zdarma na jeden rok pojištění přestupků Kryštof.

Vzhledem ke značným zvýhodněním klientů, pomocí výše uvedených instrumentů, je systém bonus/malus na českém trhu neefektivní, neboť neodráží skutečnost [21].

## **4.2 Marketingový průzkum**

Cílem marketingové průzkumu je určení důležitosti zvolených faktorů při výběru povinného ručení z pohledu rozdílných segmentačních skupin. Výsledky tohoto výzkumu budou uplatňovány u modelových poptávek klientů v kapitole 4.3.

Potřebné informace byly získány pomocí metody dotazování. Dotazník obsahuje 14 otázek. Prvních 5 otázek je zaměřeno na demografické a socioekonomické charakteristiky tj. členění respondentů dle pohlaví, věku, hrubého měsíčního příjmu, trvalého bydliště dle počtu obyvatel a dokončeného vzdělání. Zbýlých 9 otázek se zabývalo faktory, které ovlivňují respondenty při výběru povinného ručení (dotazník v příloze č. 1).

Dotazník byl šířen dvěma způsoby. První způsob bylo pomocí e-mailových zpráv a druhým způsobem bylo vyplnění tištěného dotazníků.

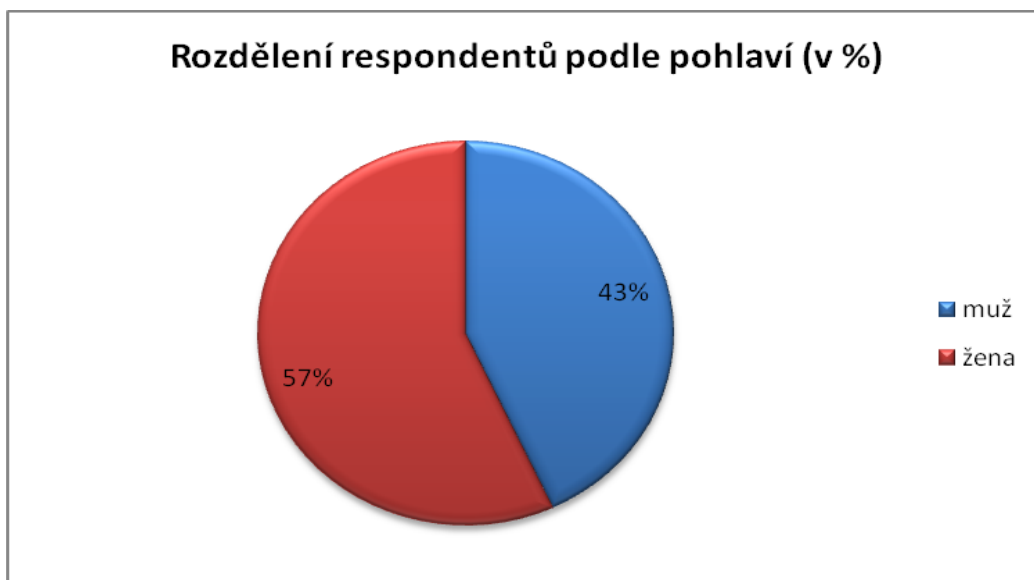
Šetření se zúčastnilo 58 respondentů, jednalo o klienty pojišťovacího makléře a agenta sídlícího v Praze, kteří si nově uzavřeli povinné ručení. Vzhledem k přímému zaměření na danou skupinu, nebyl žádný dotazník vyloučen.

.Výsledky a závěry marketingového průzkumu neodpovídají populaci celé České republiky, neboť výsledky získané dotazníkovou metodou jsou subjektivní pro omezený okruh účastníků, kteří se průzkumu účastnili.

### **4.2.1 Rozdělení dle demografických a socioekonomických charakteristik**

Z celkového počtu respondentů se zúčastnilo 25 mužů a 33 žen. Toto procentuální vyjádření je 43% mužů a 57% žen, které znázorňuje graf č. 8. Je zřejmý, téměř rovnocenný poměr obou pohlaví.

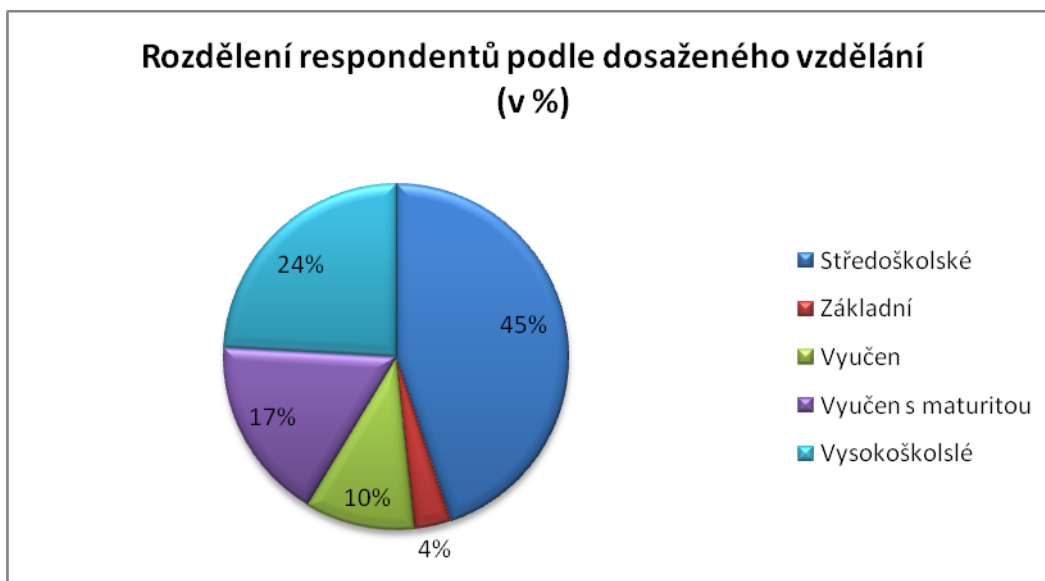
Graf č. 8 – Rozdělení respondentů dle pohlaví (v %)



Zdroj: vlastní zpracování

Respondenti byli rozděleni do pěti skupin podle dokončeného vzdělání. Nejpočetnější skupinou byli účastníci se středoškolským vzděláním, nejméně zastoupenou skupinou byli lidé se základním vzděláním.

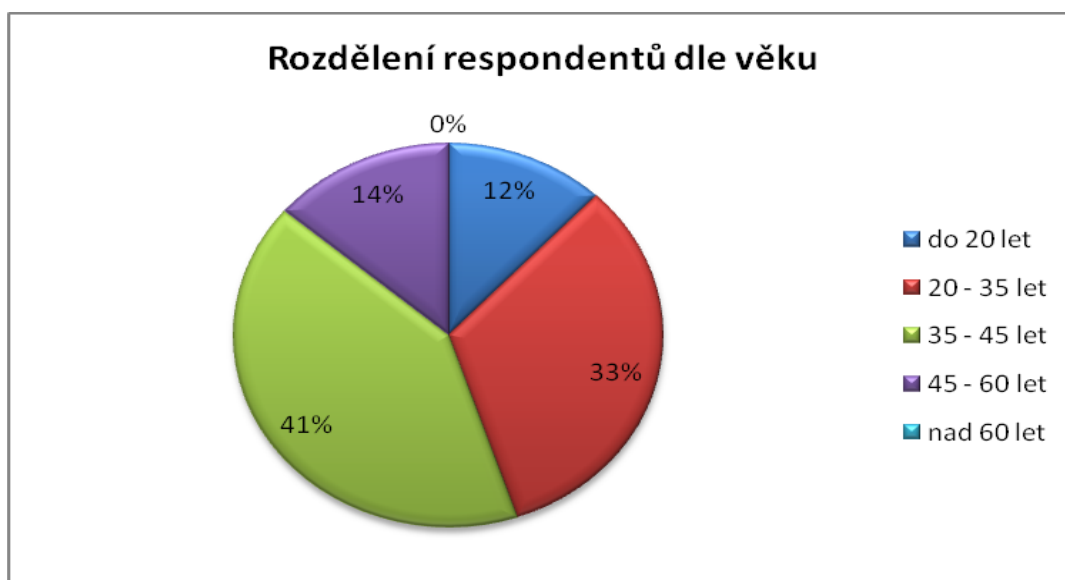
Graf č. 9 – Rozdělení respondentů dle dokončeného vzdělání



Zdroj: vlastní zpracování

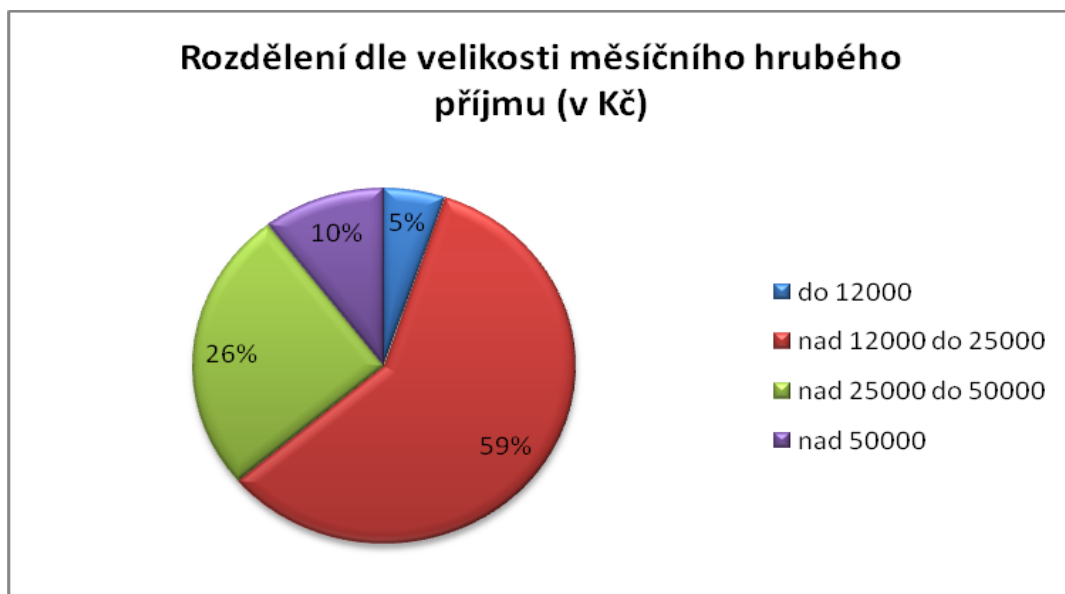
Dalším měřítkem rozdělení účastníků do skupin byl věk. Nejvíce oslovená skupina byla ve věku od 35 – 45 let, naopak nejméně oslovenou skupinou byl věk do 20 let. Tohoto marketingového šetření se neúčastnil nikdo nad 60let.

Graf č. 10 – Rozdělení respondentů podle věku



Zdroj: vlastní zpracování

Graf č. 11 – Rozdělení respondentů podle velikosti měsíčního hrubého příjmu (v Kč)

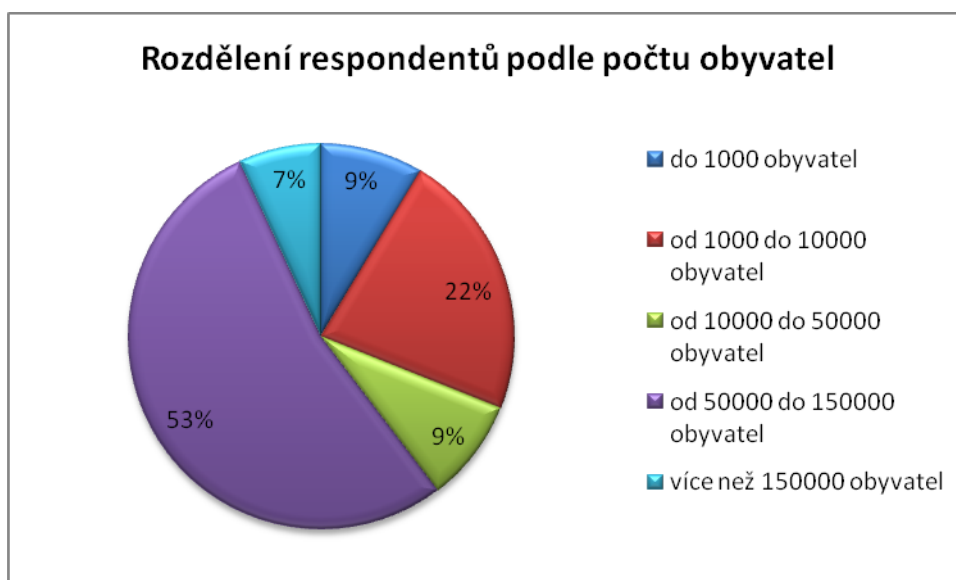


Zdroj: vlastní zpracování

Z hlediska velikosti měsíčního hrubého příjmu byl největší podíl tvořen respondenty s měsíčním hrubým příjmem od 25 000 do 50 000 Kč. Naopak nejméně zastoupenou skupinou byli lidé s měsíčním hrubým příjmem do 15 000 Kč

Následující graf č. 12 znázorňuje rozdělení respondentů podle počtu obyvatel. Nejvíce účastníků šetření trvale obývá obec počtem 50 000 – 150 000 obyvatel. Naopak nejméně početnou skupinou byli lidé, kteří bydlí v obci do 1 000 obyvatel.

Graf č. 12 – Rozdělení respondentů podle počtu obyvatel



Zdroj: vlastní zpracování

#### 4.2.2 Hodnocení důležitosti faktorů při výběru povinného ručení

Dotazníkové šetření se zabývalo faktory, které lidé vnímají jako důležité pro výběr nabídky od konkrétní pojišťovny. Pro účely zhodnocení pomocí bodovací metody účastníci výzkumu označili jednotlivé faktory dle jejich priority při rozhodování. Hodnota 1 znamená nejméně důležitý faktor, hodnota 10 znamená nejdůležitější faktor.

V nabídce bylo dohromady 9 faktorů: cena povinného ručení, připojištění okenních skel, pojištění asisteční služby, limit pojištění na zdraví a majetku, výše bonusů za

bezeškodní průběh, pojištění úrazu, pojištění náhradního vozidla, pojištění proti střetu se zvěří a pojištění zavazadel.

Nejčastěji označeným faktorem byla cena povinného ručení, která získala 546 bodů z celkového počtu 2728 bodů, což představuje 20,0% všech bodů udělených průzkumem. Druhým nejlépe hodnoceným faktorem byly výše limitu pojistného na zdraví a majetku, který dosáhl 16,0% všech bodů. Na třetím místě byl označen faktor výše bonusů za bezeškodní průběh s 12,6% všech bodů. Nejméně důležitým faktorem pro respondenty bylo pojištění zavazadel, a to s 6,5% všech bodů. Bodové zhodnocení důležitosti faktorů při výběru povinného ručení včetně jejich podílu na celkovém počtu bodů je znázorněno v tabulce č. 5.

**Tabulka č. 5 – Bodové hodnocení důležitosti faktorů při výběru povinného ručení**

<b>Faktor</b>	<b>počet bodů</b>	<b>podíl z celkového počtu bodů (v %)</b>
cena povinného ručení	546	20,0%
limit pojištění na zdraví a majetku	436	16,0%
výše bonusů za bezeškodní průběh	343	12,6%
připojištění okenních skel	289	10,6%
pojištění asistenční služby	270	9,9%
pojištění proti střetu se zvěří	239	8,8%
pojištění úrazu	228	8,4%
pojištění náhradního vozidla	199	7,3%
pojištění zavazadel	178	6,5%

*Zdroj: vlastní zpracování, vlastní výpočty*

### **4.2.3 Důležitost faktorů podle referenční skupiny**

Respondenti pomocí dotazníkového šetření byli rozděleni do různých referenčních skupin dle pohlaví, věku, dosaženého vzdělání, trvalého bydliště a hrubého měsíčního příjmu. Tato kapitola zachycuje rozdíly vnímání důležitosti sledovaných faktorů mezi různými referenčními skupinami.

### 4.2.3.1 Důležitost faktorů v závislosti na pohlaví

Pro ženy a muže je nejdůležitějším faktorem při volbě povinného ručení cena. Ženy k tomu faktoru přiřadili v průměru 8,3 bodu, muži 9,52 bodu. Druhým důležitým faktorem byl limit pojištění na zdraví a majetku, ten je o 0,5 bodu preferovanější muži. Třetí místo obsadila výše bonusů za bezeškodní průběh. Zcela stejný průměrný počet bodů (3,76) přiřadili muži a ženy u pojištění proti střetu se zvěří. Jediný rozdíl je ve vnímání důležitosti pojištění úrazu. U žen je tento faktor na sedmém místě, u mužů na šestém místě.

Tabulka č. 6 - Důležitost faktorů v závislosti na pohlaví v průměrných bodech

Faktor	Žena	Muži
cena povinného ručení	8,30	9,52
limit pojištění na zdraví a majetku	6,82	7,32
výše bonusů za bezeškodní průběh	5,18	5,80
připojištění okenních skel	4,45	4,88
pojištění asistenční služby	3,94	4,84
pojištění proti střetu se zvěří	3,76	3,76
pojištění úrazu	3,39	3,96
pojištění náhradního vozidla	3,24	3,16
pojištění zavazadel	2,55	3,00

Zdroj: vlastní zpracování, vlastní výpočty

Bodově největší rozdíl mezi ženami a muži ve vnímání důležitosti byl u ceny povinného ručení. Muži kladou větší důraz na cenu a vyjádřili toto průměrnými body o 1,22 bodu vyššími než ženy.

Z marketingového průzkumu vyplývá, že muži a ženy vnímají důležitost faktorů podobně, neboť rozdíly v přiřazovaných bodech jsou minimální.

### 4.2.3.2 Důležitost faktorů v závislosti na dosaženém vzdělání

Při hodnocení rozdílů ve skupinách s rozdílným dosaženým vzděláním má vliv velmi nízký počet účastníků výzkumu se základním vzděláním.

Pro všechny skupiny je nejdůležitější cena povinného ručení a nejméně důležitým faktorem je pojištění zavazadel. Respondenti se základním vzděláním označili faktor

připojištění okenních skel, pojištění asistenční služby, limit pojištění na zdraví a majetku, výše bonusů za bezeškodní průběh, pojištění proti střetu se zvěří stejnou průměrnou hodnotou bodu 2,5. Za nejméně důležitý faktor považují pojištění zavazadel (1,0 bodu).

Respondenti s výučním listem vyhodnotili jako pět nejdůležitějších faktorů: cena povinného ručení (6,67 bodu), limit pojištění majetku a zdraví (4,00 bodu), výše bonusů za bezeškodní průběh (3,83 bodu), připojištění okenních skel (3,18 bodu), pojištění asistenční služby a pojištění proti střetu zvířat (2,83 bodu).

Pro respondenty s vysokoškolským vzděláním je nejdůležitější cena povinného ručení (9,57 bodu), dále limit pojištění na zdraví a majetku (7,57 bodu), výše bonusů za bezeškodní průběh (6,00 bodu), pojištění asistenční služby (5,80 bodu). Nejmenší průměrný počet bodů respondenti přiřadili faktoru pojištění zavazadel (3,00 body).

Respondenti se středoškolským vzděláním preferují faktor cena povinného ručení (8,77 bodů), nejméně průměrných bodů přiřadili k pojištění zavazadel (2,73).

U respondentů vyučených s maturitou je velmi zajímavé, že všichni přiřazovali nejvyšší počet bodů ke sledovanému faktoru – cena povinného ručení. Z toho vyplývá, že zejména cena je pro tuto skupinu nejdůležitějším faktorem.

**Tabulka č. 7 - Důležitost faktorů v závislosti na dosaženém vzdělání v průměrných bodech**

Faktor	středoškolské vzdělání	základní vzdělání	Vyučen	vyučen s maturitou	vysokoškolské vzdělání
cena povinného ručení	8,77	5,00	6,67	10,00	9,57
připojištění okenních skel	4,62	2,50	3,17	5,50	5,00
pojištění asistenční služby	4,15	2,50	2,83	5,80	4,50
limit pojištění na zdraví a majetku	7,54	2,50	4,00	7,70	7,57
výše bonusů za bezeškodní průběh	5,42	2,50	3,83	6,00	6,21
pojištění úrazu	3,73	1,50	2,67	4,60	3,50
pojištění náhradního vozidla	3,31	2,00	1,83	3,70	3,43
pojištění proti střetu se zvěří	4,08	2,50	2,83	3,60	3,86
pojištění zavazadel	2,73	1,00	2,33	3,00	3,00

*Zdroj: vlastní zpracování, vlastní výpočty*



### 4.2.3.3 Důležitost faktorů v závislosti na trvalém bydlišti

U jednotlivých skupin respondentů členěných podle trvalého bydliště dle počtu obyvatel vyšla jako nejdůležitější faktor cena povinného ručení. Jednotlivými skupinami jsou k tomuto faktoru přiřazeny body, které se pohybují v rozmezí 7,23 až 9,6 bodů. Druhým nejdůležitějším faktorem pro všechny je limit pojištění na zdraví a majetku (hodnoceno 5,46 až 8,8 bodů). U respondentů s trvalým bydlištěm do 1 000 obyvatel je třetím nejdůležitějším faktorem připojištění asistenčních služeb (5,8 bodů), ostatní účastníci označili na třetí místo výši bonusů za bezeškodní průběh (hodnoceno 4,77 až 6,25 bodů). Všichni respondenti dávají nejmenší důležitost faktoru pojištění zavazadel (hodnoceno 2,2 až 3,0 bodů).

Tabulka č. 8 – Důležitost faktorů v závislosti na trvalém bydlišti dle počtu obyvatel v průměrných bodech

Faktor	do 1 000 obyvatel	1 000 - 10 000 obyvatel	10 000 - 50 000 obyvatel	50 000 - 150 000 obyvatel	nad 150 000 obyvatel
cena povinného ručení	9,60	7,23	9,60	9,16	9,50
připojištění okenních skel	5,40	3,54	5,40	4,84	4,75
pojištění asistenční služby	5,80	3,69	5,40	4,19	4,25
limit pojištění na zdraví a majetku	8,80	5,46	7,20	7,32	7,50
výše bonusů za bezeškodní průběh	5,40	4,77	6,00	5,55	6,25
pojištění úrazu	4,00	2,54	4,80	3,87	3,50
pojištění náhradního vozidla	3,00	2,46	4,20	3,29	4,00
pojištění proti střetu se zvířím	4,00	3,77	3,00	3,77	4,25
pojištění zavazadel	3,00	2,31	2,20	3,00	2,50

Zdroj: vlastní zpracování, vlastní výpočty

### 4.2.3.4 Důležitost faktorů v závislosti na hrubém měsíčním příjmu

Všechny skupiny respondentů rozdělených podle výše příjmů označili cenu povinného ručení jako za nejdůležitější faktor. Nejméně bodů přiřadila skupina s nejnižším hrubým příjmem. Nejvíce bodů ji přiřadila skupina s hrubým příjmem mezi 15 000 – 25 000 Kč (9,18 bodů) a nejméně skupina s nejmenším hrubým příjmem. Na druhém místě došlo ke shodě všech skupin a jsou limity pojištění na zdraví a majetku. Mezi třetím nejdůležitějším faktorem je u skupin 15 000 - 25 000 Kč, 25 000 – 50 000 Kč, nad 50 000 Kč výše bonusů za bezeškodní průběh. U skupiny s hrubým příjmem do 15 000 Kč patří

mezi třetí místo připojištění asistenční služby. Za nejméně důležitý faktor bylo označeno pojištění zavazadel (hodnoceno 1,33 až 2,91 bodů).

**Tabulka č. 9 – Důležitost faktorů v závislosti na hrubém příjmu v průměrných bodech**

Faktor	do 15 tis. Kč	15 - 25 tis. Kč	25 - 50 tis. Kč	nad 50 tis. Kč
cena povinného ručení	6,67	9,18	8,87	7,83
připojištění okenních skel	3,00	4,88	4,53	4,33
pojištění asistenční služby	3,67	4,59	4,00	4,00
limit pojištění na zdraví a majetku	4,33	7,44	7,00	6,17
výše bonusů za bezeškodní průběh	3,33	5,62	5,73	4,83
pojištění úrazu	2,33	3,97	3,40	3,17
pojištění náhradního vozidla	2,67	3,21	3,53	2,67
pojištění proti střetu se zvěří	2,67	4,06	3,60	3,00
pojištění zavazadel	1,33	2,91	2,80	2,33

*Zdroj: vlastní zpracování, vlastní výpočty*

#### 4.2.3.5 Důležitost faktorů v závislosti na věku respondenta

Cenu povinného ručení označili jako nejdůležitější faktor všechny skupiny účastníků rozdělených podle věku (hodnocení 7,0 až 9,84 bodů). Druhým nejdůležitějším faktorem byla hodnocena výše limitu na zdraví a majetku a na třetím místě u všech skupin byla označena výše bonusů. Pouze skupina nad 60 let zde neměla žádného účastníka marketingového šetření. Největší bodové rozmezí (3,0 bodů) mezi skupinami je u limitu pojištění na zdraví a majetku.

**Tabulka č. 10 – Důležitost faktorů v závislosti na věku respondenta v průměrných bodech**

Faktor	do 20 let	20 - 35 let	35 - 45 let	45 - 60 let
cena povinného ručení	7,00	9,84	8,83	8,00
připojištění okenních skel	3,71	5,26	4,46	4,50
pojištění asistenční služby	3,86	4,84	4,29	3,63
limit pojištění na zdraví a majetku	5,00	8,00	6,88	7,00
výše bonusů za bezeškodní průběh	4,00	6,11	5,54	4,88
pojištění úrazu	3,00	3,84	3,63	3,75
pojištění náhradního vozidla	3,29	3,42	2,96	3,38
Pojištění proti střetu se zvěří	2,86	4,16	4,00	2,88
pojištění zavazadel	1,57	3,11	2,88	2,50

*Zdroj: vlastní zpracování, vlastní výpočty*

Toto výrazné rozmezí je způsobeno především nižší důležitostí tohoto faktoru pro obyvatele do 20 let. Nejmenší bodové rozmezí (0,48 bodů) je u faktoru pojištění náhradního vozidla.

#### **4.2.4 Zhodnocení**

Marketingového průzkumu se účastnilo 58 respondentů. Tito respondenti byli rozděleni do skupin podle pohlaví, věku, dokončeného vzdělání, hrubého měsíčního příjmu a trvalého bydliště.

Hlavním cílem tohoto marketingového šetření bylo zjištění, jaké faktory jsou považovány za nejdůležitější a rozhodující při výběru povinného ručení u všech respondentů a jednotlivých referenčních skupin.

Účastníci šetření označili jako nejdůležitější faktor cenu povinného ručení, jako druhý byl označen faktor výše limitů na zdraví a majetku a třetí výše bonusů za bezeškodný průběh. Nejméně vnímaným faktorem bylo pojištění zavazadel.

Faktor cena povinného ručení byla zvolena za nejdůležitější všemi skupinami respondentů podle všech sledovaných charakteristik. Jako druhý nejdůležitější faktor byl označen limit pojištění na zdraví a majetku většinou skupin respondentů. Pouze skupina respondentů se základním vzděláním vnímala za stejně důležitý faktor jako limit pojištění na zdraví a majetku také připojištění okenních skel, pojištění asistenční služby, výši bonusů za bezeškodní průběh. Za třetí významný faktor pro rozhodování byl označen výše bonusů za bezeškodní průběh. Výjimkou byly skupiny respondentů s trvalým bydlištěm do 1 000 obyvatel a s hrubým příjmem do 15 000 Kč, které označily jako třetí nejdůležitější faktor pojištění asistenční služeb.

Mezi muži a ženy nejsou rozdíly ve vnímání důležitosti významné, neboť největší rozdíl sledovaných hodnot je méně než 1 bod. Výjimkou tvoří faktor ceny povinného ručení, kdy muži kladou větší důraz na cenu pojistného než ženy (o 1,22 bodu).

Rozdíly ve vnímání u skupin rozčleněných podle dosaženého vzdělání je ovlivněn nerovnoměrným rozdělením, neboť šetření se zúčastnili pouze 2 respondenti se základním vzděláním a pouze 6 s výučním listem. Z výsledků vyplývá, že veškeré sledované faktory jsou důležitější pro účastníky šetření, kteří dosáhli vzdělání ukončené maturitou a vyššího

vzdělání, než u respondentů s nižším vzděláním. Lidé se základním vzděláním vnímají stejně důležitě faktory připojištění okenních skel, pojištění asistenčních služby, limit pojištění na zdraví a majetku, výše bonusů za bezeškodní průběh a pojištění proti střetu se zvěří.

Rozdíly ve vnímání u skupin členěných podle věku byl největší rozdíl u faktoru pojištění limitů na zdraví a majetku (3,00 bodu). Toto výrazné rozmezí způsobila nižší důležitost tohoto faktoru u respondentů do 20 let. Celkově lze zhodnotit, že lidé ve věku 20 – 35 let vnímají sledované faktory více než ostatní věkové kategorie. Tohoto marketingového šetření se nezúčastnil nikdo z věkové kategorie nad 60 let.

Rozdělení respondentů do skupin podle trvalého bydliště poukázalo na následující rozdíly ve vnímání důležitosti faktorů. Cena pojistného je nejdůležitějším faktorem pro všechny skupiny. Nejvíce bodů ji přiřadili respondenti s trvalým bydlištěm do 1 000 obyvatel a v rozmezí od 10 000 do 50 000 obyvatel a nejméně (o 2,37 bodu) s trvalým bydlištěm od 1 000 do 10 000 obyvatel. Respondenti s trvalým bydlištěm od 1 000 do 10 000 obyvatel označili proti jiným skupinám nižší důležitost limitům pojistného plnění na zdraví a majetku (v průměru o 2,25 bodu) a vyšší důležitost k připojištění asistenční služby (v průměru o 1,22 bodu). Ve vnímání výši bonusů za bezeškodní průběh byl nejvyšší sledovaný rozdíl mezi jednotlivými skupinami přesně o 1,48 bodu. Rozdíly ve vnímání důležitosti zbývajících faktorů nebyly výrazně odlišné.

Mezi skupinami rozdělených podle výše hrubého měsíčního příjmu byl významný rozdíl ve vnímání důležitosti limitů pojistného plnění na zdraví a majetku (3,11 bodu). Tento faktor je nejdůležitější pro skupinu s hrubým měsíčním příjmem od 12 000 – 25 000 Kč (7,44 bodu), a naopak nejméně důležitý pro skupinu s hrubým měsíčním příjmem do 12 000 Kč (4,33 bodu). Výrazné rozmezí přiřazených bodů je u faktoru ceny pojistného (v rozmezí 2,51 bodu), připojištění okenních skel (v rozmezí 1,88 bodu), připojištění asistenční služby (rozmezí 0,92 bodu), výše bonusů za bezeškodní průběh (rozmezí 2,4 bodu), připojištění úrazu (rozmezí 1,64 bodu), pojištění náhradního vozidla (rozmezí 0,86 bodu), připojištění střetu se zvěří (rozmezí 1,39 bodu), a pojištění zavazadel (rozmezí 1,58 bodu).

V případě použitelnosti výsledků z tohoto marketingového průzkumu pro jiné účely by bylo vhodné šetření provádět na větším počtu respondentů.

### 4.3 Modelové nabídek povinného ručení

V této kapitole jsou vytvořeny tři modelové poptávky na povinné ručení. Každá poptávka je vytvořena s odlišnými požadavky a hodnotícími kritérii přímo na konkrétního klienta, neboť jak již bylo zmíněno v kapitole 4.1, hraje zde důležitou roli segmentace trhu. Nabídky pojišťoven jsou zhodnoceny podle kritérií, která byla v marketingovém průzkumu vyhodnocena jako nejdůležitější a rozhodující při výběru povinného ručení. Veškeré nabídky jednotlivých pojišťoven jsou vypracovány prostřednictvím pojišťovacího makléře a agenta sídlícího v Praze.

Přehled různorodých klientů, pro které jsou vytvořeny modelové nabídky:

- **Klient 1** – klient ve věku 38 let a s trvalým bydlištěm cca 5 600 obyvateli, žádný bonus ani malus, vozidlo roku 2013, objem 1198 cm<sup>3</sup>, požadavek limitu pojištění na zdraví a majetku 35/35
- **Klient 2** – klient ve věku 27 let s trvalým bydlištěm cca 100 000 obyvateli, bonus 48 měsíců, vozidlo roku 2011, objem 1685 cm<sup>3</sup>, limit pojištění na zdraví a majetku 50/50 nebo vyšší, připojištění všech okenních skel, kritérium výběru cena povinného ručení, výše limitů pojistného na zdraví a majetku, připojištění všech okenních skel a případnou spoluúčast
- **Klient 3** – klient ve věku 51 let s trvalým bydlištěm v Praze, bezeškodní průběh 84 měsíců, vozidlo roku 2013, objem 1968 cm<sup>3</sup>, maximální limit pojištění na zdraví a majetku, připojištění okenních skel vozidla na pojistnou částku 20 000 Kč, rozšířených asistenčních služeb, úrazové připojištění na základní pojistné částky (počet osob 5), střet se zvěří.

U následujících podkapitolách je znázorněno, jak segmentace trhu jednotlivých pojišťoven působí na věk klienta, trvalé bydliště, malus a bonus, limit pojištění na zdraví a majetku a na stáří vozidla.

### 4.3.1 Modelová poptávka klienta 1

Klient 1 se narodil v roce 1976 s trvalým bydlištěm v Jilemnici a požadoval nabídku na pojištění povinného ručení vozidla Hyundai IX 35, rok výroby 2013, objem motoru 1685 cm<sup>3</sup>, výkon motoru 85 kW.

Klient nedisponuje žádným bezeškodným průběhem a poptával nejnižší limit pojištění na zdraví a majetku 35/35 tj. pojištění základního limitu s roční frekvencí placení. Jediným hlavním kritériem pro klienta je cena pojištění.

Zvolená kritéria pro přidělování bodů:

- **Cena povinného ručení** – dle výše pojistného byly nabídky hodnoceny 0 - 10 body od nejdražší po nejlevnější

Nabídky zadaných pojišťoven splnily podmínku modelového klienta 1, kterým byl nejnižší limit pojištění na zdraví a majetku 35/35 tj. pojištění základního limitu. Vzhledem k tomu, že klient má pouze jedno hlavní kritérium (cenu), bylo pro výpočet nejvýhodnější nabídky použito jednokriteriální rozhodování. V tabulce č. 11 jsou nabídky seřazeny podle tohoto kritéria.

Tabulka č. 11 – Zhodnocení nabídek klienta 1

Pojišťovna	limit pojistného	Roční pojistné (v Kč)	Body za roční pojistné	Pořadí
ČPP	35/35	4436	10	1.
Kooperativa	35/35	4709	9	2.
Wüstenrot	35/35	4724	8	3.
Uniqa	35/35	4862	7	4.
ČSOB	35/35	5051	6	5.
ČP	35/35	5062	5	6.
AXA	35/35	5284	4	7.
Allianz	35/35	6115	3	8.
Generali	35/35	7050	2	9.

*Zdroj: nabídky jednotlivých pojišťoven, vlastní zpracování, vlastní výpočty*

Z výše zvedeného zhodnocení nabídek klienta 1 vyplývá, že nejlevnější byla u České podnikatelské pojišťovny s ročním pojistným 4 436 Kč, jako druhá vyhodnocená

byla nabídka Kooperativa pojišťovny, na třetím místě byla nabídka Wüstenrot pojišťovny, která byla o 288 Kč dražší. Cenový rozdíl mezi nabídkami, které se umístily na prvním a druhém místě, je pouze 273 Kč. Nabídky Kooperativy (2. nejlepší nabídka) a Wüstenrot pojišťovny (3. nejlepší nabídka) se liší pouze o 15 Kč. Cenový rozdíl mezi nabídkami, které byly hodnoceny na prvním až posledním místě, je 2 614 Kč, který je dán především segmentací jednotlivých pojišťoven.

### 4.3.2 Modelová poptávka klienta 2

Klient 2 se narodil v roce 1987 s trvalým bydlištěm v Hradci Králové a požadoval nabídku na pojištění povinného ručení vozidla Škoda Fabia, rok výroby 2011, objem motoru 1198 cm<sup>3</sup>, výkon motoru 44 kW.

Klient disponuje přibližně s 48 měsíci bezeškodného průběhu a poptával limit pojištění na zdraví a majetku 50/50 nebo vyšší, připojištění všech okenních skel na pojistnou částku 5 000 Kč, roční frekvence placení. Důležitými kritérii hodnocení pro klienta byly cena povinného ručení, výše limitů pojistného na zdraví a majetku, připojištění všech okenních skel a případnou spoluúčast.

Zvolená kritéria pro přidělování bodů:

- **Cena povinného ručení** – dle výše pojistného byly nabídky hodnoceny 0 - 10 body od nejdražší po nejlevnější
- **Výše limitů pojistného plnění na zdraví a majetku** – uděleno 10 bodů v případě, že byla splněna podmínka limitu pojištění na zdraví a majetku 50/50
- **Připojištění všech okenních skel** – uděleno 10 bodů v případě splnění podmínky pojistné částky 5 000 Kč + bez spoluúčasti, 5 bodů za splnění podmínky pojistná částka 5 000 Kč + spoluúčast na dobu určitou, 0 bodů za splnění podmínky pojistná částka 5 000 Kč + spoluúčast po celou dobu pojištění.

Z marketingového průzkumu je zřejmé, že cena pojistného je nejdůležitějším a významným faktorem při volbě povinného ručení než limity pojistného plnění a připojištění okenních skel. Z tohoto důvodu těmto faktorům byly přiřazeny váhy, které jsou znázorněny v tabulce č. 12. Byly určeny jako podíl součtu bodů všech respondentů

marketingového průzkumu přidělenému danému kritériu k celkovému počtu bodů uděleného respondenty pomocí bodového hodnocení pro nejdůležitější kritéria modelového klienta 2 (cena povinného ručení, limit pojistného, připojištění okenních skel).

**Tabulka č. 12 – Váhy jednotlivých kritérií v poměru k bodům získaným z marketingového šetření**

<b>Faktor</b>	<b>počet bodů</b>	<b>Váha</b>
cena povinného ručení	546	0,43
limit pojistného	436	0,34
připojištění okenních skel	289	0,23

*Zdroj: vlastní zpracování, vlastní výpočty*

Těmito vypočtenými váhami byly vynásobeny body udělené za jednotlivá kritéria. Celkové pořadí nabídek od zvolených pojišťoven bylo seřazeno dle celkového součtu vážených bodů za stanovená kritéria.

Podmínku výši limitů pojistného plnění na zdraví a majetku 50/50 splnily všechny poptávané pojišťovny. Přesnou výši limitů 50/50 nabízí Česká podnikatelská pojišťovna a Česká pojišťovna, Uniqa nabízí limit 60/50, ČSOB Pojišťovna nabízí 60/60 a limit 70/70 nabízí Kooperativa, Generali, AXA, Wüstenrot a Allianz pojišťovna.

Podmínku připojištění všech okenních skel na pojistnou částku 5 000 Kč splnily všechny hodnocené pojišťovny. Výjimku tvořila pojišťovna AXA, která nenabízí možnost sjednání pojistné částky 5 000 Kč, pouze na pojistnou částku 10 000 Kč a pojišťovna Uniqa, která nabízí připojištění na pojistnou částku 6 000 Kč.

Na základě níže uvedeného zhodnocení modelových nabídek klienta 2 vyplývá, že nejuhodnější nabídka byla od Kooperativa pojišťovny, která obdržela 9,57 bodů (z maximálně možných 10), na následujícím místě byla zhodnocena nabídka od České podnikatelské pojišťovny s 8,85 body, na třetím místě Generali pojišťovna s 8,71 body. Nejhorše hodnocena byla nabídka České pojišťovny s 4,26 body. Bodový rozdíl mezi nabídkami, které se umístily na prvním a druhém místě, je 0,72 bodů. Bodový rozdíl mezi nabídkami, které byly hodnoceny na prvním až posledním místě, je 5,31 bodů.



Tabulka č. 13 - Zhodnocení modelových nabídek klienta 2

Pojišťovna	limit pojistného	BODY za limit pojistného	Roční pojistné (v Kč)	BODY za roční pojistné	pojištění okenních skel	BODY za okenní skla	Vážené body celkem	Pořadí
					Spoluúčast			
Kooperativa	70/70	10	3883	9	5000	10	9,57	1.
					bez spoluúčasti			
ČPP	50/50	10	3617	10	5000	5	8,85	2.
					6 měsíců 30%			
Generali	70/70	10	4002	7	5000	10	8,71	3.
					bez spoluúčasti			
AXA	70/70	10	4366	5	10000	10	7,85	4.
					bez spoluúčasti			
ČSOB	60/60	10	4003	7	5000	5	7,56	5.
					3 měsíce 50%			
Wüstenrot	70/70	10	3906	8	5000	0	6,84	6.
					10%, min. 500 Kč			
Allianz	70/70	10	4495	4	5000	5	6,27	7.
					6 měsíců 50%			
Uniqa	60/50	10	4413	4	6000	0	5,12	8.
					20%, min. 1000 Kč			
ČP	50/50	10	4793	2	5000	0	4,26	9.
					500 Kč			

Zdroj: nabídky jednotlivých pojišťoven, vlastní zpracování, vlastní výpočty

### 4.3.3 Modelová poptávka klienta 3

Modelový klient 3 se narodil v roce 1963, pochází z Prahy 10, Hostivař, přibližně 7 let jezdí bez nehody. Požaduje nabídku na vozidlo Škoda Superb se zdvihovým objemem 1968 cm<sup>3</sup>, rok výroby 2013, výkon motoru 125 kW.

Modelový klient poptává maximální možné limity pojištění majetku a zdraví, připojištění okenních skel vozidla na pojistnou částku 20 000 Kč, rozšířených asistenčních služeb, úrazové připojištění na základní pojistné částky (počet osob 5), střet se zvěří. Frekvence placení roční. Veškerá připojištění musí být připojištěná nebo součástí pouze k povinnému ručení.

Jednotlivé nabídky zvolených pojišťoven byly vyhodnoceny podle prvních 7 nejdůležitějších faktorů při výběru povinného ručení, které byly takto označeny

v marketingovém šetření. Těmto faktorům byly přiděleny váhy, které jsou znázorněny v tabulce č. 14. Byly určeny jako podíl součtu bodů všech respondentů marketingového průzkumu přidělenému danému kritériu k celkovému počtu bodů uděleného respondenty pomocí bodového hodnocení pro nejdůležitější kritéria modelového klienta 3 (cena povinného ručení, limit pojištění, výše bonusů za bezeškodní průběh, připojištění okenních skel, pojištění asistenční služby, pojištění proti střetu se zvěří a pojištění úrazu).

**Tabulka č. 14 - Váhy jednotlivých kritérií v poměru k bodům získaným z marketingového šetření**

<b>Faktor</b>	<b>počet bodů</b>	<b>Váha</b>
cena povinného ručení	546	0,23
limit pojištění na majetku a zdraví	436	0,19
výše bonusů za bezeškodní průběh	343	0,15
připojištění okenních skel	289	0,12
pojištění asistenční služby	270	0,11
pojištění proti střetu se zvěří	239	0,10
pojištění úrazu	228	0,10

*Zdroj: vlastní zpracování, vlastní výpočty*

Obdržené nabídky od zvolených pojišťoven neobsahovaly veškeré informace dle zadaných požadavků modelového klienta 3. Doplnující informace byly zjištěny pomocí emailu se zaměstnancem dané pojišťovny, nebo byly čerpány z pojistných podmínek pojišťoven [22], [23], [24], [25], [26], [27], [28], [29], [30].

#### **Nabídka ČSOB Pojišťovny s ročním pojistným 8 317 Kč obsahuje:**

- Limit plnění na majetku a zdraví 100/100
- Pojištění všech okenních skel na částku 20 000 Kč se spoluúčastí první 3 měsíce 50%, poté 500 Kč (v případě využití smluvního servisu bez spoluúčasti)
- Počet bezeškodných měsíců: 82
- Pojištění proti střetu se zvěří: nelze připojistit k povinnému ručení
- Úrazové pojištění: smrt následkem úrazu: 50 000 Kč, trvalé následky následkem úrazu: 100 000 Kč, DO: 100 Kč
- Asistenční služba: porucha, nehoda, administrativní právní služby a pochybení řidiče

- Další výhody: pojištění osobních věcí řidiče v hodnotě 15 000 Kč, pojištění osobních věcí rodinných příslušníků v hodnotě 15 000 Kč, pojištění škod na vlastním vozidle do výše 5 000 Kč, povinné ručení bez starosti (v případě nehody vyřízení škody s cizí pojišťovnou + úhrada škody bez odpočtu amortizace), úrazové pojištění řidiče na 300 tis. Kč, uplatněna 3% sleva za roční frekvenci placení, uplatněna 8% obchodní sleva

**Nabídka Kooperativy pojišťovny s ročním pojistným 10 489 Kč obsahuje:**

- Limit plnění na majetku a zdraví 150/150
- Pojištění všech okenních skel na částku 20 000 Kč bez spoluúčasti, nutnost smluvního servisu
- Počet bezeškodných měsíců: 83
- Pojištění proti střetu se zvěří: s limitem pojistné částky ve výši 100 000 Kč se spoluúčastí 5 000 Kč
- Úrazové pojištění: smrt následkem úrazu: 50 000 Kč, trvalé následky následkem úrazu: 100 000 Kč, tělesné poškození způsobené úrazem: 12 500 Kč
- Asistenční služba: porucha, nehoda a pochybení řidiče
- Další výhody: uplatněna 3% sleva za roční frekvenci placení, uplatněna 30% obchodní sleva, pojištění NA100PRO při nezaviněné nehodě (jedná se o vyřízení pojistné události přímo v Kooperativě bez jakéhokoliv ohledu na to, u které pojišťovny má viník dopravní nehody povinné ručení; úhrada nákladů zapůjčeného náhradního vozidla po celou dobu opravy u smluvní půjčovny; pojištění vozidla proti živlům a střetu se zvěří)

**Nabídka Allianz pojišťovny s ročním pojistným 11 141 Kč obsahuje:**

- Limit plnění na majetku a zdraví 200/200
- Pojištění všech okenních skel na částku 20 000 Kč se spoluúčastí prvních 6 měsíců 50%, poté 0 Kč, nutnost smluvního servisu
- Počet bezeškodných měsíců: 82

- Pojištění proti střetu se zvěří: s limitem pojistné částky ve výši 100 000 Kč
- Úrazové pojištění: smrt následkem úrazu: 100 000 Kč, trvalé následky následkem úrazu: 200 000 Kč, DO: 50 Kč
- Asistenční služby: porucha, nehoda a pochybení řidiče
- Další výhody: poskytnuta 3% sleva za roční frekvenci placení, asistence a právní poradenství v ceně, při sjednání na dobu 3 let fixace ceny bez navýšení, možnost připojištění vozíku zdarma

**Nabídka České podnikatelské pojišťovny s ročním pojistným 10 395 Kč obsahuje:**

- Limit plnění na majetku a zdraví 111/111
- Pojištění všech okenních skel na částku 20 000 Kč se spoluúčastí prvních 6 měsíců 30%, poté 0 Kč, nutnost smluvního servisu
- Počet bezeškodných měsíců: 80
- Pojištění proti střetu se zvěří: s limitem pojistné částky ve výši 50 000 Kč
- Úrazové pojištění: smrt následkem úrazu: 100 000 Kč, trvalé následky následkem úrazu: 150 000 Kč, DO: 100 Kč, DOH: 100 Kč
- Asistenční služba: nehoda, porucha
- Další výhody: poskytnuta 6% sleva za roční frekvenci placení, superbenefit dobrého řidiče ve výši 1008 Kč, 1 rok pojištění občana v běžném občanském životě s limitem plnění 100 000 Kč zdarma, voucher na slevu v 1 roce pojištění produktu DOMEX ve výši 500 Kč, pojištění nákladů na nájem náhradního vozidla s limitem 3 000 Kč (v případě dopravní nehody trvá-li oprava déle než 8 normohodin), pojištění SERVIS PRO (oprava vozidla ve smluvním servise v plném rozsahu včetně poskytnutí náhradního vozidla a uplatnění škody v pojišťovně viníka), možnost pojištění vozíku zdarma, první pojistná událost bez vlivu na bonus

**Nabídka Generali pojišťovny s ročním pojistným 10 017 Kč obsahuje:**

- Limit plnění na majetku a zdraví 100/100
- Pojištění všech okenních skel na částku 20 000 Kč bez spoluúčastí, bez smluvního servisu
- Počet bezeškodných měsíců: 82
- Pojištění proti střetu se zvěří: s limitem pojistné částky ve výši 100 000 Kč se spoluúčastí 1 000 Kč)
- Úrazové pojištění: smrt následkem úrazu: 60 000 Kč, trvalé následky následkem úrazu: 120 000 Kč, DO: 60 Kč
- Asistenční služba: nehoda, porucha a pochybení řidiče
- Další výhody: náhradní vozidlo do 5 dnů, úrazové řidiče zdarma (trvalé následky úrazu 120 000 Kč, smrt úrazem 60 000 Kč, denní odškodné v pojistných podmínkách vyjmenovaných úrazů 60 Kč), použita 10% sleva za frekvenci placení

**Nabídka Wüstenrot pojišťovny s ročním pojistným 8 000 Kč obsahuje:**

- Limit plnění na majetku a zdraví 70/70
- Pojištění všech okenních skel na částku 20 000 Kč se spoluúčastí 10%, min. 500 Kč
- Počet bezeškodných měsíců: 61
- Pojištění proti střetu se zvěří: není možné sjednat
- Úrazové pojištění: smrt následkem úrazu: 1 000 000 Kč, trvalé následky následkem úrazu: 1 000 000 Kč
- Asistenční služba: nehoda, porucha a pochybení řidiče
- Další výhody: multisleva za jízdu bez nehod na další 3 vozidla v rodině

### **Nabídka Uniqa pojišťovny s ročním pojistným 8 728 Kč obsahuje:**

- Limit plnění na majetku a zdraví 150/150
- Pojištění všech okenních skel na částku 20 000 Kč se spoluúčastí 500 Kč, bez smluvního servisu
- Počet bezeškodných měsíců: 82
- Pojištění proti střetu se zvěří: není možné sjednat
- Úrazové pojištění: smrt následkem úrazu: 100 000 Kč, trvalé následky následkem úrazu: 100 000 Kč, DOH: 100 Kč
- Asistenční služba: nehoda, porucha a pochybení řidiče
- Další výhody: pojištění zavazadel na limit 15 000 Kč se spoluúčastí 5% z pojistného plnění, min. 500 Kč, varování proti nepřízní počasí, úrazové pojištění dětí ve vozidle, první škoda nemá vliv na bonus / malus, fixace pojistného (nevztahuje se na vliv bonus / malus) po celou dobu platnosti pojistné smlouvy

### **Nabídka České pojišťovny s ročním pojistným 7 872 Kč obsahuje:**

- Limit plnění na majetku a zdraví 150/150
- Pojištění všech okenních skel na částku 20 000 Kč bez spoluúčasti
- Počet bezeškodných měsíců: 60
- Pojištění proti střetu se zvěří: s limitem pojistné částky ve výši 100 000 Kč se spoluúčastí 5 000 Kč
- Úrazové pojištění: smrt následkem úrazu: 100 000 Kč, trvalé následky následkem úrazu: 200 000 Kč, doba nezbytného léčení následků úrazů: 672 Kč
- Asistenční služba: právní asistence, nehoda, porucha a pochybení řidiče
- Další výhody: obchodní sleva 40%

### **Nabídka AXA pojišťovny s ročním pojistným 7 510 Kč obsahuje:**

- Limit plnění na majetku a zdraví 140/140
- Pojištění všech okenních skel na částku 20 000 Kč se spoluúčastí 20%, min. 1 000 Kč, nutnost smluvního servisu
- Počet bezeškodných měsíců: 82
- Pojištění proti střetu se zvěří: s limitem pojistné částky ve výši 100 000 Kč
- Úrazové pojištění: smrt následkem úrazu: 100 000 Kč, trvalé následky následkem úrazu: 200 000 Kč
- Asistenční služba: nehoda, porucha, právní asistence a pochybení řidiče
- Další výhody: 10% sleva při platbě na celý rok, bezplatná 24h pomoc v nouzi na cestách (odemknout dveře, když si zabouchnete klíčky ve voze; dovézt palivo, pokud Vám nečekaně cestou dojde; vyměnit pneumatiku při defektu; úhrada poškozené pneumatiky do výše 3000 Kč)

V následující tabulce č. 15 jsou přehledně shrnuty jednotlivé nabídky zvolených pojišťoven pro modelového klienta 3. Tyto nabídky s ročním pojistným se pohybují v rozmezí od 7 510 Kč do 10 489 Kč. Vliv na tuto významně rozdílnou cenu ročního pojistného na povinném ručení mají následující faktory:

- maximální možné limity pojistného plnění na zdraví a majetku, které se pohybují v rozmezí od 70/70 do 200/200,
- různorodost jednotlivých doplňkových pojištění, která se liší způsobem a výší krytí daného rizika,
- možnost spoluúčasti,
- možnost využití smluvního servisu pojišťovny,
- počet bezeškodných měsíců, které jsou v rozmezí od 60 až 83 měsíců
- doplňkové pojištění, které nelze v rámci povinného ručení sjednat.

Tabulka č. 15 – Přehled nabídek zvolených pojišťoven pro modelového klienta 3

Pojišťovna	limit pojistného	cena POV	pojištění skel vozidla	asistenční služba	úrazové pojištění	střet se zvířeti	počet bezesškod. měsíců
			spoluúčast / limit připojištění			pojistná částka	
ČSOB	100/100	8 317 Kč	3000 Kč	272 Kč	420 Kč	nelze sjednat	82 měsíců
			3 měsíce 50%, poté 500 Kč, při smluvním servisu 0 Kč / limit 20000 Kč				
Kooperativa	150/150	10 489 Kč	3576 Kč	513 Kč	103 Kč	581 Kč	83 měsíců
			bez spoluúčasti + smluvní servis / limit 20000 Kč				
Allianz	200/200	10 141 Kč	3000 Kč	398 Kč	912 Kč	811 Kč	82 měsíců
			6 měsíců 50% + smluvní servis / limit 20000 Kč				
ČPP	111/111	10 395 Kč	3000 Kč	395 Kč	600 Kč	90 Kč	80 měsíců
			6 měsíců 30% + smluvní servis / limit 20000				
Generali	100/100	10 017 Kč	3000 Kč	750 Kč	675 Kč	v rámci POV	82 měsíců
			bez spoluúčasti / limit 20000				
Wüstenrot	70/70	8 000 Kč	1900 Kč	300 Kč	960 Kč	nelze sjednat	61 měsíců
			10%, min. 500 Kč / limit 20000				
Uniqa	150/150	8 728 Kč	3900 Kč	550 Kč	700 Kč	nelze sjednat	82 měsíců
			500 Kč / limit 20000				
ČP	150/150	7 872 Kč	3000 Kč	1500 Kč	672 Kč	v rámci POV	60 měsíců
			bez spoluúčasti + smluvní servis / limit 20000				
AXA	140/140	7 510 Kč	1390 Kč	v rámci POV	690 Kč	90 Kč	82 měsíců
			20%, min. 1000 Kč / limit 20000				

Zdroj: vlastní zpracování, nabídky od jednotlivých pojišťoven



Zvolená kritéria pro přidělování bodů:

- **Limit pojistného plnění na majetku a zdraví** – dle výše limitů byly hodnoceny body od nejmenších k největším
- **Cena povinného ručení** – dle výše pojistného byly nabídky hodnoceny 0 - 10 body od nejdražší po nejlevnější
- **Pojištění okenních skel vozidla** – zda nabídka byla na stanovenou pojistnou částku, podle výše spoluúčasti a nutnosti smluvního servisu
- **Pojištění asistenčních služeb** – zda nabídka zahrnovala služby v případě poruchy, nehody, pochybení řidiče a právní asistence
- **Pojištění úrazového pojištění** – dle počtu nabízených pojistných rizik a výše pojistných částek pro tato rizika
- **Pojištění srážky se zvěří** – zda nabídka zahrnuje možnost pojištění tohoto rizika a dle výše limitu pojistného
- **Počet bezeškodných měsíců** – dle výše bezeškodných měsíců, čím větší počet, tím více přidělených bodů

Tabulka č. 16 – Bodové hodnocení nabídek klienta 3

Pojišťovna	BODY limit pojistného	BODY cena povinného ručení	BODY pojištění skel vozidla	BODY asistenční služba	BODY úrazové pojištění	BODY střet se zvěří	BODY počet bezeškodných měsíců
AXA	7	10	8	10	7	10	9
ČP	8	9	9	10	8	10	5
Allianz	10	4	7	8	8	10	9
Kooperativa	8	2	9	6	10	10	10
Generali	5	5	10	8	7	10	9
Uniqa	8	6	8	8	9	0	9
ČSOB	5	7	8	10	8	0	9
ČPP	6	3	7	6	10	5	8
Wüstenrot	3	8	8	8	9	0	6

Zdroj: vlastní zpracování, vlastní výpočty

Váhami vypočtenými v tabulce č. 14 byly vynásobeny body udělené za jednotlivá kritéria, které jsou uvedeny v tabulce č. 16. Celkové pořadí nabídek od stanovených

pojišťoven bylo seřazeno podle celkového počtu vážených bodů za stanovená kritéria, což vyplývá z tabulky č. 17.

**Tabulka č. 17 - Zhodnocení nabídek klienta 3 - metoda vážených součtů**

Pojišťovna	BODY limit poji.	BODY cena POV	BODY pojištění skel vozidla	BODY asis. Služba	BODY úrazové poj.	BODY střet se zvěří	BODY počet bezeš. měsíců	Vážené body celkem	Pořadí
ČP	1,33	2,3	0,96	1,1	0,7	1	1,35	8,74	1.
AXA	1,52	2,07	1,08	1,1	0,8	1	0,75	8,32	2.
Allianz	1,9	0,92	0,84	0,88	0,8	1	1,35	7,69	3.
Generali	1,52	0,46	1,08	0,66	1	1	1,5	7,22	4.
Uniqa	0,95	1,15	1,2	0,88	0,7	1	1,35	7,23	5.
Kooperativa	1,52	1,38	0,96	0,88	0,9	0	1,35	6,99	6.
ČSOB	0,95	1,61	0,96	1,1	0,8	0	1,35	6,77	7.
ČPP	0,57	1,84	0,96	0,88	0,9	0	0,9	6,05	8.
Wüstenrot	1,14	0,69	0,84	0,66	1	0,5	1,2	6,03	9.

*Zdroj: vlastní zpracování, vlastní výpočty*

Z výše uvedeného zhodnocení modelových nabídek klienta 3 vyplývá, že nejlépe je vyhodnocena nabídka České pojišťovny, která získala 8,74 bodů (z maximálně možných 10). Na druhém místě se umístila AXA Pojišťovna, která obdržela 8,32 bodů a na třetím místě Allianz pojišťovna se 7,69 body. Na posledním místě získala nejméně bodů nabídka Wüstenrot pojišťovny s 6,03 body. Bodový rozdíl mezi nabídkami, které se umístily na prvním a druhém místě, je pouze 0,42 bodů. Bodový rozdíl mezi nabídkami, které byly hodnoceny na prvním až posledním místě, je 2,71 bodů.

#### 4.3.4 Zhodnocení modelových poptávek

Nejdůležitější pro každého klienta je, zajistit si více nabídek od pojišťoven a na základě komparace se rozhodnout, která nejvíce vyhovuje jeho kritériím. Zároveň i způsob sjednání pojištění patří mezi významný faktor při rozhodování, neboť má vliv na cenu pojistného. Příkladem je ČSOB Pojišťovna, kdy klient získá 10% slevu, pokud si sjedná povinné ručení přes internet, nebo pojišťovací makléř/agent může poskytnout levnější pojištění, než které klient získá přímo na pobočce pojišťovny.

Důležitou roli zde hraje segmentace trhu povinného ručení, která spočívá v tom, že pojišťovny na základě analýz dlouhodobého sledování nehodovosti rozdělí trh na menší

skupiny dle míry rizikovosti. Snahou je zvýhodnit méně rizikové řidiče oproti řidičům, kde je vyšší riziko vzniku pojistné události. Každá pojišťovna nabízející povinné ručení využívá řadu různých kritérií (zdvihový objem motoru, územní členění, věk, výkon vozidla, bonus / malus, využití vozidla, typ klienta, stáří vozidla), jejich základní sazby se však mezi pojišťovnami moc neliší, pouze jsou násobeny různými koeficienty.

Z důvodu segmentační politiky byly vytvořeny tři poptávky po povinném ručení s různorodými požadavky a hodnotícími kritérii na konkrétního klienta. Pomocí vícekritériálního hodnocení z výsledků vyplývají následující nejvýhodnější nabídky pro modelového klienta:

- Modelová poptávka klienta 1 – nabídka od České podnikatelské pojišťovny s ročním pojistným 4 436 Kč
- Modelová poptávka klienta 2 – nabídka od Kooperativa pojišťovna s ročním pojistným 3 883 Kč
- Modelová poptávka klienta 3 – nabídka od České pojišťovny s ročním pojistným 7 872 Kč.

Z uvedených výsledků pro modelové klienty je zřejmé, že není možné doporučit jednu pojišťovnu všem klientům, a je velmi důležitá komparace všech nabídek pojišťoven.

#### **4.4 Obecné zhodnocení povinného ručení z pohledu klienta**

Pomocí informací z marketingového průzkumu, z nabídek jednotlivých pojišťoven a pochopení pojistného trhu v České republice bylo možné identifikovat slabé a silné stránky povinného ručení.

V dnešní době si klienti již uvědomují své důležitosti na trhu povinného ručení, kdy mohou lehce změnit pojišťovnu a získat výhody ve formě nižších sazeb díky tvrdému konkurenčnímu boji. Zároveň mají možnost využívat internetových cenových srovnávačů či služeb finančních zprostředkovatelů. Klient by neměl zapomenout na zákonné možnosti výpovědi povinného ručení:

- Výpověď do 2 měsíců od sjednání smlouvy – podání výpovědi musí být písemné do 2 měsíců od uzavření pojistné smlouvy a doručení dané pojišťovně teprve začíná osmítýdenní lhůta, po jejím plynutí pojištění zaniká
- Výpověď pojistné smlouvy ke konci pojistného období – klient může využít právo podat výpověď bez udání důvodu, podání výpovědi musí být písemné nejpozději 6 týdnů před koncem pojistného období
- Výpověď do 3 měsíců od doručení oznámení o vzniku pojistné události – toto právo výpovědi může využít jak pojišťovna, tak klient, podání výpovědi musí být písemné do 3 měsíců od oznámení o vzniku pojistné události, poté pojištění zaniká do 1 měsíce od doručení výpovědi
- Ukončení smlouvy dohodou – tato forma zániku pojištění může být uskutečněna ze strany pojistníka i pojišťovny, pojišťovna však není povinna přistoupit na dohodu, nutnost podat návrh dohody písemně
- Ukončení při on-line sjednání do 14 dnů od uzavření – toto ukončení je vhodné oznámit písemně pojistiteli a zároveň i zprostředkovateli on-line pojištění, v případě, že pojištění je již platné, pojišťovna má nárok na poměrnou část pojistné za období, které pojištěním kryla
  - Zánik smlouvy z důvodu nesouhlasu se změnou pojistného na další pojistné období – tento zánik smlouvy může být uplatňován, v případě, že pojišťovna na nové pojistné období nabídne upravenou výši pojistného (s výjimkou změny vlivu bonusu či malusu), klient má právo do 1 měsíce od obdržení informace o navýšení pojistného vyjádřit svůj nesouhlas (písemně), smlouva k výroční zanikne [31].

Při sjednávání povinného ručení hraje podstatnou roli i široká nabídka nejrůznějších připojištění. Začíná se také stírat rozdíl mezi povinným ručením a havarijním pojištěním, protože pojišťovny začínají do povinného ručení „přimíchávat“ i ochranu vlastního vozidla tj. krytí proti živlům, krádeží, totální škodě, apod. Další oblastí, kde mezi sebou pojišťovny soupeří o klienty, jsou asistenční služby, vyšší limity krytí, právní ochrana (ve vyspělém světě naprosto běžná). V současné době vzrostl zájem klientů o

pojištění příspěvku na náhradní vozidlo, což jen ukazuje, jak moc jsme na automobilech závislí.

Další výhodou pro klienta je současná neshodná pravidla v systému bonus / malus, klient si zvolí pojišťovnu, u které získá vyšší bonus, a tím levnější pojistné. Maximální výše bonusu se pohybuje od 50% do 60% dle pojišťovny. Ale bonusový systém se může počítat i progresivně, což je zpravidla velmi výhodné, neboť na maximální bonus se klient dostane mnohem rychleji (některé pojišťovny nabízejí 60% bonus už po 7 letech bezeškodného průběhu). Liší se i přístup k malusů, kdy u některých pojišťoven jsou přírázky spíše symbolické, aby přilákaly více klientů. Objevují se i nadstandardní slevy, které mají nahradit bonusy řidičům, kteří je ještě nemají, nebo vystupují u pojišťovny jako nový klient, jde o takzvané propůjčené bonusy, nebo bonusy za příslib bezeškodného období. Většinou se jedná cca o 2 - 3 leté období, kdy klient nesmí způsobit žádnou pojistnou událost, pokud se tak stane, bude muset pojišťovně doplatit pojistné, jakoby bonus nikdy propůjčený neměl.

Především díky konkurenčnímu prostředí na trhu s povinným ručení si žádná pojišťovna nemůže dovolit provést negativní kroky pro klienty, neboť by brzy o svojí klientelu přišla. Z tohoto důvodu, je také u povinného ručení uplatňováno nejméně výluk z pojištění. Ve skutečnosti téměř všechny pojišťovny uplatňují pouze výluky, které jsou vymezeny zákonem č. 168/1999 Sb.

Díky legislativním změnám dochází ke zvýšení ceny povinného ručení. Mezi tyto změny zejména patří:

- zrušení paušálních úhrad pro oceňování škod na zdraví a zohlednění relevantní skutečnosti,
- zvětšení okruhu blízkých osob, které mohou odškodnění vyžadovat [31],
- povinnost pojišťovny od září 2013 začala platit další změna legislativy, kdy pojišťovny musí platit výjezdy hasičů, a to 5 600 Kč za každou započatou hodinu zásahu [32],
- odvádět od 1. 1. 2014 nejméně 3% z přijatého povinného ručení do Fondu zábrany škody, který je ve správě České kanceláře pojistitelů, takto získané

prostředky budou rozdělovány mezi hasiče, záchranáře a subjekty, které se podílejí na projektech vedoucích ke zvýšení bezpečnosti na silnicích,

Důležité jsou i subjektivní faktory, které ovlivňují klienta, díky kterým selhávají opatření zaměřená na směrování chování klientů ze strany pojišťovny nebo České kanceláře pojistitelů. Mezi tyto faktory patří například: negativní či pozitivní doporučení známých, sympatie nebo antipatie ke zprostředkovateli pojištění, image pojišťovny, zkušenosti známých s danou pojišťovnou a jiné.

## 5 Závěr

Od roku 2000 se stalo povinné ručení pojištěním povinně smluvním a došlo k otevření trhu s povinným ručením. V prvopočátku byla i zachována tarifní struktura pojistného, která vycházela ze zdvihového objemu válců motoru vozidla, ale od roku 2004 začala diferenciací nabízených produktů, segmentační politika jednotlivých pojišťoven a nejednotná pravidla v systému bonus/malus. Vzhledem k značné různorodosti podmínek pojištění, je velmi obtížné nabídky pojišťoven srovnávat.

Cílem diplomové práce bylo vytvoření a zhodnocení tří modelových poptávek na povinné ručení s odlišnými požadavky a hodnotícími kritérii přímo na konkrétního klienta. Zároveň jednotlivým modelovým klientům byla doporučena nejvýhodnější a nejlepší nabídka pojišťovny.

V teoretické části byly objasněny základní pojmy v pojišťovnictví, představeny ukazatelé pojistného trhu, klasifikace pojišťovnictví a povinného ručení, legislativní normy upravující pojišťovnictví a definovány metody vícekritériálního hodnocení variant.

Analytická část se nejdříve zabývala segmentační politikou trhu povinného ručení v ČR. Poté byl proveden marketingový průzkum pomocí dotazování, kterého se zúčastnilo 58 respondentů. Tito respondenti odpovídali celkem na 14 otázek. Prvních 5 otázek bylo zaměřeno na demografické a socioekonomické členění účastníků průzkumu dle pohlaví, věku, hrubého měsíčního příjmu, trvalého bydliště a dokončeného vzdělání. Zbýlých 9 otázek se zabývalo faktory, které ovlivňují respondenty při výběru povinného ručení. Výsledky a závěry marketingového průzkumu neodpovídali populaci celé České republiky, neboť výsledky získané dotazníkovou metodou byly subjektivní pro omezený okruh účastníků, kteří se průzkumu účastnili. V případě použitelnosti výsledků z tohoto marketingového průzkumu pro jiné účely by bylo vhodné šetření provádět na větším počtu respondentů.

Z výsledků průzkumu vyplynulo pořadí faktorů podle důležitosti při výběru povinného ručení: cena povinného ručení, limit pojištění na zdraví a majetku, vše bonusů za bezeškodní průběh, připojištění okenních skel, pojištění asistenční služby, pojištění proti

střetu se zvěří, pojištění úrazu, pojištění náhradního vozidla a pojištění zavazadel. Poté byly uvedeny rozdíly ve vnímání důležitosti sledovaných faktorů jednotlivými referenčními skupinami respondentů podle demografických a socioekonomických charakteristik. Významné rozdíly ve vnímání byly zjištěny mezi skupinami rozdělených podle dosaženého vzdělání.

Následně byly vytvořeny tři modelové poptávky na povinné ručení. Každá poptávka byla vytvořena s odlišnými požadavky a hodnotícími kritérii přímo na konkrétního klienta. Nabídky pro modelového klienta 1 byly hodnoceny pouze dle ceny povinného ručení. Nabídky pro modelového klienta 2 byly hodnoceny podle ceny povinného ručení, výši limitů pojistného plnění na zdraví a majetku a připojištění všech okenních skel. Nabídky pro modelového klienta 3 byly hodnoceny podle prvních 7 nejdůležitějších faktorů při výběru povinného ručení. Z výsledků nabídek pro modelové poptávky vyplývá, že nelze jednu pojišťovnu doporučit všem klientům. Nejdůležitější pro každého klienta je, zajistit si více nabídek od pojišťoven a na základě komparace se rozhodnout, která nejvíce vyhovuje jeho požadavkům. Díky těmto zjištěním byly cíle práce naplněny.



## Seznam použitých zdrojů

- [1] DUCHÁČKOVÁ, Eva. *Principy pojištění a pojišťovnictví*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Ekopress, 2005, 178 s. ISBN 80-86119-92-0.
- [2] ČEJKOVÁ, Viktória a Svatopluk NEČAS. *Pojišťovnictví*. Brno: Masarykova univerzita, 2006, 129 s. ISBN 80-2103-990-6.
- [3] HRADEC, Milan, Václav KŘIVOHLÁVEK a Jana ZÁRYBNICKÁ. *Pojištění a pojišťovnictví*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2009, 215 s. ISBN 978-80-86754-48-2.
- [4] ČEJKOVÁ, Viktória a František ŘEZÁČ. *Pojišťovnictví - praktikum*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1996, 206 s. ISBN 80-2101-448-2.
- [5] CIPRA, Tomáš. *Pojistná matematika: teorie a praxe*. Vyd. 1. Praha: Ekopress, 1999, 398 s. ISBN 80-8611-917-3.
- [6] ČEJKOVÁ, Viktória, Svatopluk NEČAS a František ŘEZÁČ. *Pojistná ekonomika*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2003, 145 s. ISBN 80-2103-288-x.
- [7] KOL, Zbyněk Stárek a. *Jak pojistit automobil*. Vyd. 1. Brno: CP Books, 2005. ISBN 80-7226-953-4.
- [8] Bez pojištění [online]. [cit. 2015-01-23]. Dostupné z : <http://www.bezpojisteni.cz./component/content/article/3-clanky/9-o-kolik-vic-zaplatite-za-nepojistene-vozidlo>.

- [9] Česká republika. Zákon č. 168/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů. In: 57/1999. 1999. Dostupné z: [http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=168/1999&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=168/1999&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy).
- [10] Policie České republiky [online]. 2014. [cit. 2014-09-15]. *Statistika nehodovosti za období 2000 - 2013*. Dostupné z www: <http://www.policie.cz/clanek/statistika-nehodovosti-900835.aspx>.
- [11] DAŇHEL, Jaroslav. *Pojistná teorie*. Vyd. 1. Praha: Professional Publishing, 2005, 332 s. ISBN 80-8641-984-3.
- [12] BOKŠOVÁ, Jiřina. *Účetnictví komerčních pojišťoven - specifika v ČR*. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2010, 379 s. ISBN 978-80-7357-521-2.
- [13] MARTINOVIČOVÁ, Dana. *Pojišťovnictví: studijní text pro kombinovanou formu studia*. Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 2006, 123 s. ISBN 80-214-3257-8.
- [14] Česká asociace pojišťoven [online]. 2014. [cit. 2014-09-01]. *Výroční zprávy 2000 - 2013*. Dostupné z: [www.cap.cz](http://www.cap.cz).
- [15] ČEJKOVÁ, Viktória. *Pojistný trh*. 1. vyd. Praha: Grada, 2002, 119 s. ISBN 80-2470-137-5.
- [16] ŠUBRT, Tomáš. *Ekonomicko-matematické metody*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2011, 351 s. ISBN 978-80-7380-345-2.
- [17] BROŽOVÁ, Helena a Milan Houška. *Modely pro vícekritériální rozhodování*. Vyd. 1. Praha: Credit, 2003. ISBN 978-80-2131-019-3.

- [18] ZÍSKAL, Jan a Jaroslav Havlíček. *Ekonomicko matematické metody II: studijní texty pro distanční studium*. Vyd. 2. Praha: Credit, 2000. ISBN 978-80-2130-664-6.
- [19] *Metodika pro uzavírání smluv autopojištění COMBI PLUS III*. Česká podnikatelská pojišťovna a.s., Vienna Insurance Group. 2014.
- [20] *NA MÍRU 2014*. Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group. 2014.
- [21] *NAŠE AUTO*. ČSOB Pojišťovna, a.s., člen skupiny KBC. 2014.
- [22] Česká pojišťovna a. s. [online]. 2014. [cit. 2014-09-15]. Dostupné z: <http://www.ceskapojistovna.cz/p?povinne-ruceni>.
- [23] Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group [online]. 2014. [cit. 2014-09-15]. Dostupné z: <http://www.koop.cz/nase-produkty/pojisteni-vozidel/povinne-ruceni-na100pro/>.
- [24] Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group [online]. 2014. [cit. 2014-09-15]. Dostupné z: <http://www.cpp.cz/pojisteni-vozidel~autopojisteni-combi-plus-3~povinne-ruceni/>.
- [25] Allianz pojišťovna, a. s. [online]. 2014. [cit. 2014-09-15]. Dostupné z: <http://www.allianz.cz/produkty/autopojisteni/povinne-ruceni.html>.
- [26] Generali Pojišťovna a.s. [online]. 2014. [cit. 2014-09-15]. Dostupné z: <http://www.generali.cz/clanky/povinne-ruceni>.
- [27] ČSOB Pojišťovna, a. s. [online]. 2014. [cit. 2014-09-15]. Dostupné z: <http://www.csobpoj.cz/cs/produkty/pojisteni-vozidel/Stranky/povinne-ruceni.aspx>.

- [28] Uniqa pojišťovna, a.s. [online]. 2014. [cit.2014-09-15]. Dostupné z: <http://www.uniqa.cz/home/obcane/vozidla/pov.php>.
- [29] Triglav pojišťovna a.s. [online]. 2014. [cit. 2013-05-17]. Dostupné z: <http://www.triglav.cz/povinne-ruceni/>.
- [30] Wüstenrot pojišťovna a.s. [online]. 2014. [cit. 2013-05-17]. Dostupné z: <https://www.wuestenrot.cz/pojisteni/auto/povinne-ruceni/>.
- [31] Česká republika. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. In: *33/2012*. 2012. Dostupné z: [http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=89/2012&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=89/2012&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy).
- [32] Česká republika. Nařízení vlády č. 263/2013 Sb., nařízení vlády o paušální výši úhrady nákladů zásahu, ve znění pozdějších předpisů. In: *101/2013*. 2013. Dostupné z: [http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=263/2013&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=263/2013&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy).
- [33] Česká republika. Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů. In: *85/2009*. 2009. Dostupné z: [http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=277/2009&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=277/2009&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy).
- [34] Česká republika. Zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí, ve znění pozdějších předpisů. In: *12/2004*. 2004. Dostupné z: [http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=38/2004&typeLaw=zakon&what=Cislo\\_zakona\\_smlouvy](http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=38/2004&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy).

## Seznam grafů

Graf č. 1 – Celkové předepsané pojistné v ČR v letech 200 – 2013 .....	24
Graf č. 2 – Předepsané pojistné na povinném ručení v letech 2000 – 2013 .....	25
Graf č. 3 – Vyplacené pojistné plnění z garančního fondu v letech 2000 – 2013 .....	26
Graf č. 4 - Vyplacené celkové pojistné plnění v letech 2000 – 2013 .....	26
Graf č. 5 – Vyplacené pojistné plnění z povinného ručení v letech 2000 – 2013 .....	27
Graf č. 6 – Škodovost pojistného trhu v České republice v letech 2000 – 2013 .....	28
Graf č. 7 – Škodovost z povinného ručení v letech 2000 – 2013 .....	29
Graf č. 8 – Rozdělení respondentů dle pohlaví.....	43
Graf č. 9 – Rozdělení respondentů dle dokončeného vzdělání.....	43
Graf č. 10 – Rozdělení respondentů podle věku.....	44
Graf č. 11 – Rozdělení respondentů podle velikosti měsíčního hrubého příjmu.....	44
Graf č. 12 – Rozdělení respondentů podle počtu obyvatel.....	45

## Seznam obrázků

Obrázek č. 1 – Struktura pojišťovnictví.....	14
Obrázek č. 2 – Přehled denních sazeb příspěvku do garančního fondu .....	19
Obrázek č. 3 – Potenciál věku dle skupin.....	39
Obrázek č. 4 – Potencionál skupin dle velikosti obce .....	40

## Seznam tabulek

Tabulka č. 1 – Nehodovost v České republice v letech 2000 - 2013.....	22
Tabulka č. 2 – Pojištěnost v letech 2000 - 2013 (v %).....	30
Tabulka č. 3 – Koncentrace pojistného trhu (v %) .....	31

Tabulka č. 4 – Bonus /Malus .....	37
Tabulka č. 5 – Bodové hodnocení důležitosti faktorů při výběru povinného ručení.....	46
Tabulka č. 6 - Důležitost faktorů v závislosti na pohlaví .....	47
Tabulka č. 7 - Důležitost faktorů v závislosti na dosaženém vzdělání .....	48
Tabulka č. 8 – Důležitost faktorů v závislosti na trvalém bydlišti dle počtu obyvatel .....	49
Tabulka č. 9 – Důležitost faktorů v závislosti na hrubém příjmu.....	50
Tabulka č. 10 – Důležitost faktorů v závislosti na věku respondenta.....	50
Tabulka č. 11 – Zhodnocení nabídek klienta 1 .....	54
Tabulka č. 12 – Váhy jednotlivých kritérií v poměru k bodům získaným z marketingového šetření.....	56
Tabulka č. 13 - Zhodnocení modelových nabídek klienta 2.....	57
Tabulka č. 14 - Váhy jednotlivých kritérií v poměru k bodům získaným z marketingového šetření.....	58
Tabulka č. 15 – Přehled nabídek zvolených pojišťoven pro modelového klienta 3 .....	64
Tabulka č. 16 – Bodové hodnocení nabídek klienta 3 .....	65
Tabulka č. 17 - Zhodnocení nabídek klienta 3 - metoda vážených součtů.....	66

## Dotazník

### 1. Jaké je Vaše pohlaví?

- muž
- žena

### 2. Do jaké věkové kategorie patříte?

- do 20 let
- 20 – 35 let
- 35 – 45 let
- 45 – 60 let
- 60 a více

### 3. Jaké je Vaše nejvyšší dokončené vzdělání?

- vysokoškolské vzdělání
- středoškolské vzdělání
- vyučen/a s maturitou
- vyučen/a
- základní vzdělání

### 4. Kolik obyvatel má Vaše obec, ve které máte trvalé bydliště?

- do 1 000 obyvatel
- 1 000 – 10 000 obyvatel
- 10 000 – 50 000 obyvatel
- 50 000 – 150 000 obyvatel
- nad 150 000 obyvatel

### 5. Jaký je Váš hrubý měsíční příjem?

- do 12 000 Kč
- 12 001 Kč až 25 000 Kč
- 25 001 Kč až 50 000 Kč
- 50 001 Kč a více

### 6. Jak je pro Vás důležitý daný faktor při výběru povinného ručení? Zvolenou volbu zaškrtněte. (10 = nejdůležitější)

- |  |  |   |   |   |   |   |   |   |    |   |    |
|--|--|---|---|---|---|---|---|---|----|---|----|
| <input type="checkbox"/> cena povinného ručení               | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | 9 | 10 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |   |    |
| <input type="checkbox"/> limit pojištění na zdraví a majetku | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | 9 | 10 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |   |    |
| <input type="checkbox"/> výše bonusů za bezškodní průběh     | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | 9 | 10 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |   |    |
| <input type="checkbox"/> připojištění okenních skel          | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | 9 | 10 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |   |    |
| <input type="checkbox"/> pojištění asistenční služby         | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | 9 | 10 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |   |    |
| <input type="checkbox"/> pojištění proti střetu se zvěří     | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | 9 | 10 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |   |    |
| <input type="checkbox"/> pojištění úrazu                     | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | 9 | 10 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |   |    |
| <input type="checkbox"/> pojištění zavazadel                 | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | 9 | 10 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |   |    |
| <input type="checkbox"/> pojištění náhradního vozidla        | <table border="1"><tr><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td>7</td><td>8</td><td>9</td><td>10</td></tr></table> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8  | 9 | 10 |
| 1  | 2  | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |   |    |